



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE MERCADOTÉCNIA**

TEMA:

Análisis del comportamiento del potencial consumidor de un plan de ahorro y jubilación privado, en la ciudad de Santo Domingo.

AUTOR:

Zavala Saldarreaga, Sandy Estefanía

**Trabajo de titulación previo a la obtención del grado de
LICENCIADA EN MERCADOTECNIA**

TUTOR:

Ing. Samaniego López, Jaime Moisés, PhD.

**Guayaquil, Ecuador
01 de septiembre del 2025**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE MERCADOTÉCNIA**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Zavala Saldarreaga, Sandy Estefanía** como requerimiento para la obtención del Título de **Licenciada en Mercadotecnia**

TUTOR

f. _____
Samaniego López, Jaime Moisés

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____
Gutiérrez Candela, Glenda Mariana, Econ.

Guayaquil, a los 01 días del mes de septiembre del año 2025



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE MERCADOTÉCNIA**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Zavala Saldarreaga, Sandy Estefanía

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Análisis del comportamiento del potencial consumidor de un plan de ahorro y jubilación privado, en la ciudad de Santo Domingo**, previo a la obtención del Título de **Licenciada en Mercadotecnia** ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 01 días del mes de septiembre del año 2025

LA AUTORA

f. 
Zavala Saldarreaga, Sandy Estefanía



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE MERCADOTÉCNIA

AUTORIZACIÓN

Yo, **Zavala Saldarreaga, Sandy Estefanía**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Análisis del comportamiento del potencial consumidor de un plan de ahorro y jubilación privado, en la ciudad de Santo Domingo**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 01 días del mes de septiembre del año 2025

LA AUTORA

f. _____
Zavala Saldarreaga, Sandy Estefanía



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE MERCADOTÉCNIA

COMPILATIO



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

Tesis_Sandy_Zavala (2)

4%
Textos sospechosos



90% Similitudes (ignorado)
< 1% similitudes entre comillas
< 1% entre las fuentes mencionadas
4% Idiomas no reconocidos
17% Textos potencialmente generados por la IA (ignorado)

Nombre del documento: Tesis_Sandy_Zavala (2).docx
ID del documento: b588687b944589d49f7917a47429ae7b10c2c7e6
Tamaño del documento original: 6,28 MB

Depositante: Jaime Moisés Samaniego López
Fecha de depósito: 26/8/2025
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 26/8/2025

Número de palabras: 13.035
Número de caracteres: 92.033

TUTOR

f. _____
Samaniego López, Jaime Moisés

AGRADECIMIENTO

Mi principal agradecimiento es a Dios, por ser quien me ha sostenido con salud y fortaleza, y por proveerme siempre de lo necesario para llegar hasta este momento. Agradezco profundamente a mis padres, quienes me formaron con perseverancia y valentía, y me brindaron su apoyo incondicional cada día. A mi esposo, por ser mi compañero en todo momento, por sus palabras de ánimo y por recordarme siempre que rendirse no es una opción. A mis hermanos, por escucharme en los momentos difíciles, darme aliento y motivarme a continuar. Y, de manera muy especial, a mi tutor, el Ing. Jaime, por su paciencia, dedicación y valiosa guía a lo largo de este camino académico.

A todos, infinitas gracias por ser parte esencial de este logro.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo, y cada uno de mis esfuerzos, a mi hijo: Thiago Orellana Zavala. Por ser mi motor, mi mayor inspiración y la razón por la que nunca me permito rendirme.

Todo lo que soy y lo que logro es con la ilusión de darte un ejemplo y un futuro mejor. Este triunfo es tan tuyo como mío.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE MERCADOTÉCNIA**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Samaniego López, Jaime Moises

TUTOR

f. _____

Econ. Glenda Gutiérrez Candela, Mgs.

DIRECTORA DE CARRERA

f. _____

Ing. Jaime Samaniego López, PhD.

COORDINADOR DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN

ÍNDICE DE CONTENIDO

Introducción	2
Problemática.....	3
Justificación	5
Objetivo General.....	6
Objetivos Específicos.....	6
Alcance del estudio	7
Preguntas de investigación	7
Capítulo 1	8
Fundamentación Teórica.....	8
Marco teórico	8
Teoría de la Planificación Financiera del Ciclo de Vida.....	8
Teoría de la Utilidad Esperada	8
Teoría de la acción razonada	9
Comportamiento del consumidor.....	10
Marketing de servicios financieros	10
Ahorro.....	11
Educación financiera	11
Intención de compra.....	12
Marketing relacional	12
Marco referencial	13
Marco Legal	16

Capítulo 2	19
Metodología de investigación	19
Tipo de Investigación	19
Fuentes de Información	19
Tipos de Datos.....	20
Herramientas Investigativas.....	20
Target de Aplicación	20
Definición de la Población	21
Definición de la Muestra y Muestreo	21
Instrumento de investigación (encuesta).....	22
Capítulo 3	27
Resultados de investigación	27
Conclusiones de los resultados cuantitativos.....	47
Capítulo 4	51
Conclusiones y futuras líneas de investigación	51
Conclusiones del estudio	51
Desarrollo de la propuesta o modelo	53
Modelos de decisión de compra	57
Recomendaciones	63
Futuras líneas de investigación.....	66
Referencias	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	27
Tabla 2	28
Tabla 3	29
Tabla 4	30
Tabla 5	31
Tabla 6	32
Tabla 7	33
Tabla 8	34
Tabla 9	35
Tabla 10	36
Tabla 11	37
Tabla 12	38
Tabla 13	39
Tabla 14	40
Tabla 15	41
Tabla 16	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura. 1.....	22
Figura. 2.....	27
Figura. 3.....	28
Figura. 4.....	29
Figura. 5.....	30
Figura. 6.....	31
Figura. 7.....	32
Figura. 8.....	33
Figura. 9.....	34
Figura. 10.....	35
Figura. 11.....	36
Figura. 12.....	37
Figura. 13.....	38
Figura. 14.....	39
Figura. 15.....	40
Figura. 16.....	41
Figura. 17.....	42
Figura. 18.....	43
Figura. 19.....	44
Figura. 20.....	45
Figura. 21.....	46
Figura. 22.....	47

Figura. 23.....	54
Figura. 24.....	55
Figura. 25.....	56

RESUMEN

El presente estudio analiza el comportamiento del potencial consumidor de planes privados de ahorro y jubilación en Santo Domingo de los Tsáchilas, ciudad caracterizada por altos niveles de informalidad laboral (55%) y limitada cobertura previsional. Mediante un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal, se encuestó a 385 personas en edad económicamente activa, identificando variables socioeconómicas, demográficas y psicológicas que influyen en la decisión de contratar estos productos. Los resultados revelan que, aunque el 72,7% conoce la existencia de planes privados, solo el 29% posee uno. La principal motivación es la seguridad económica para la vejez (75,3%), mientras que las barreras más relevantes son la falta de información (36,4%) y los bajos ingresos (28,6%). La adopción es mayor entre empleados formales (46,4%) y personas con educación universitaria o de posgrado, evidenciando el rol clave de la estabilidad laboral y la educación financiera. En cuanto a preferencias, predomina el interés por planes con rentabilidad fija garantizada (37,7%), y los bancos son el canal de contratación más confiable (39%). Sin embargo, un 31,2% nunca ha ahorrado para su jubilación, lo que refleja la necesidad de fomentar el hábito del ahorro previsional. El estudio propone segmentar estrategias de marketing y educación financiera para tres perfiles: jóvenes profesionales, trabajadores informales precavidos y prejubilados planificadores, incorporando productos flexibles y accesibles. Asimismo, recomienda fortalecer la confianza en las instituciones mediante transparencia contractual y beneficios fiscales, así como integrar la oferta con programas laborales y herramientas digitales. Estos hallazgos aportan insumos para políticas públicas y estrategias empresariales orientadas a ampliar la cobertura y sostenibilidad del ahorro para la vejez en contextos de alta informalidad.

Palabras Claves: *Comportamiento del consumidor, Planes de ahorro y jubilación, Educación financiera, Informalidad laboral, Seguridad económica, Estrategias de marketing*

ABSTRACT

This study analyzes the behavior of potential consumers of private retirement savings plans in Santo Domingo de los Tsáchilas, a city characterized by high levels of informal employment (55%) and limited pension coverage. Using a quantitative, descriptive, and cross-sectional approach, 385 economically active individuals were surveyed to identify socioeconomic, demographic, and psychological variables influencing the decision to acquire these products. Results show that while 72.7% are aware of the existence of private plans, only 29% own one. The main motivation is economic security in old age (75.3%), while the most significant barriers are lack of information (36.4%) and low income (28.6%). Adoption is higher among formal employees (46.4%) and individuals with university or postgraduate education, highlighting the key role of job stability and financial literacy. In terms of preferences, there is a prevailing interest in plans with guaranteed fixed returns (37.7%), and banks are considered the most trusted acquisition channel (39%). However, 31.2% have never saved for retirement, reflecting the need to promote a culture of retirement savings. The study proposes segmenting marketing and financial education strategies into three profiles: young professionals, cautious informal workers, and planning pre-retirees, incorporating flexible and accessible products. It also recommends strengthening trust in institutions through contractual transparency and tax benefits, as well as integrating offerings with workplace programs and digital tools. These findings provide valuable input for public policies and business strategies aimed at expanding coverage and ensuring the sustainability of retirement savings in contexts of high informality.

Keywords: Consumer behavior, Retirement savings plans, Financial education, Labor informality, Economic security, Marketing strategies

Introducción

La sostenibilidad del sistema público de pensiones ecuatoriano y la creciente incertidumbre económica han impulsado el interés por productos privados de ahorro y jubilación, especialmente en ciudades intermedias como Santo Domingo de los Tsáchilas. Esta urbe, cuarta más poblada del país con 334 826 habitantes según el censo de 2022, combina un rápido crecimiento demográfico con una tasa de empleo adecuado de apenas 32%, cuatro puntos menos que en 2022 (INEC, 2022; Primicias, 2024). La reducción del empleo formal y el avance de la informalidad (55% de la fuerza laboral local) limitan la capacidad de los hogares para cotizar regularmente al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y fortalecen la búsqueda de mecanismos alternativos de protección para la vejez.

A escala nacional, el panorama es similar, solo el 27% de los adultos mayores accede a una pensión contributiva y, pese al reciente incremento de la pensión mínima a USD 235 en 2025, persisten dudas sobre la sostenibilidad financiera del IESS (Primicias, 2025a; CISS, 2024). Paralelamente, la confianza del consumidor se mantiene en territorio pesimista (ICC $\approx$ 38 puntos), lo que obliga a los hogares a priorizar el ahorro precautorio frente al consumo (BCE, 2025; Primicias, 2025b). Sin embargo, Ecuador figura entre las economías latinoamericanas con menor nivel de depósitos bancarios (38% del PIB), brecha que se atribuye tanto a la informalidad como al bajo nivel de educación financiera —el 96% de la población nunca ha recibido capacitación formal— (Asobanca, 2023; Fundación Crisfe, 2024).

En este contexto, los planes privados de jubilación y los seguros de renta vitalicia han ganado terreno. Las aseguradoras locales ofrecen aportaciones desde USD 25 mensuales y reportan un crecimiento de clientes del 100% en los últimos cinco años (Teleamazonas, 2023; Pension Policy International, 2023). Las ventas de seguros de vida —que suelen empaquetar coberturas de retiro— aumentaron 6,2% entre 2020 y 2021 y mantienen una tendencia al alza tras la pandemia (Fedeseg, 2022). Entre los jóvenes profesionales de 30 a 35 años, la demanda se explica por la percepción de que el sistema público ofrecerá tasas de reemplazo cada vez menores, motivando estrategias de ahorro voluntario y diversificación de portafolios.

Comprender los factores socioeconómicos, demográficos y psicológicos que influyen en la adopción de planes privados resulta esencial para diseñar políticas públicas de inclusión financiera y para que las entidades aseguradoras ajusten sus estrategias de marketing y educación financiera a la realidad local.

Problemática

El sistema previsional ecuatoriano atraviesa una crisis estructural que pone en riesgo la seguridad financiera de los jubilados actuales y futuros. El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) enfrenta déficits financieros severos, resultado de la eliminación del aporte estatal del 40% al fondo de pensiones en 2015 y de una administración deficiente que se ha prolongado por más de una década (GK City, 2024). Actualmente, solo el 27% de los adultos mayores accede a pensiones contributivas, lo que evidencia la insuficiencia del sistema público para garantizar la protección social necesaria (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2024). En este

contexto, los productos privados de ahorro y jubilación han cobrado relevancia, con un crecimiento del 100% en clientela en los últimos cinco años y un aumento del 6,2% en las ventas de seguros de vida entre 2020 y 2021 (Teleamazonas, 2023; Fedeseg, 2022).

Santo Domingo de los Tsáchilas, como ciudad intermedia con características socioeconómicas particulares, representa un entorno propicio para analizar el comportamiento del consumidor respecto a estos productos financieros. La provincia experimentó la mayor caída en empleo adecuado del país en 2023, con un descenso del 36% al 32%, mientras que el empleo informal aumentó del 51,6% al 55% (Primicias, 2024). Esta precarización laboral, sumada a los efectos de la inseguridad que han afectado al sector empresarial local, genera un entorno de vulnerabilidad económica que puede influir en las decisiones de ahorro y planificación para la jubilación (Mesías Rodríguez, 2021).

Sin embargo, existe un vacío en la literatura académica sobre los factores que determinan la adopción de productos de ahorro y jubilación privados en ciudades intermedias del Ecuador. La mayoría de los estudios se concentran en Quito y Guayaquil, sin profundizar en las dinámicas específicas de centros urbanos como Santo Domingo (Salazar-Lozada, Félix-Rodríguez, & Méndez-Olán, 2019). Además, la baja educación financiera de la población, donde el 96% nunca ha recibido capacitación formal, limita la comprensión y adopción de estos productos (Red de Instituciones Financieras de Desarrollo, 2017). Esta brecha educativa afecta directamente el comportamiento financiero de los consumidores y su capacidad para planificar la protección previsional (Fundación Crisfe, 2024).

Por tanto, el problema central que se plantea es: ¿Cuáles son los factores socioeconómicos, demográficos, psicológicos y culturales que determinan el comportamiento potencial del consumidor de productos de ahorro y jubilación privado en Santo Domingo de los Tsáchilas, y cómo estos factores influyen en la adopción de instrumentos financieros para la vejez? Esta interrogante es fundamental para diseñar políticas públicas y estrategias empresariales que promuevan la inclusión financiera y mejoren la seguridad económica de la población en contextos de informalidad y precariedad laboral (Panorama Ecuador, 2024; Primicias, 2025).

Justificación

Desde la perspectiva académica, esta investigación permitirá contrastar y enriquecer los modelos de comportamiento del consumidor aplicados al sector financiero, especialmente en contextos de informalidad laboral y limitado acceso a educación financiera. El estudio contribuirá al desarrollo de marcos conceptuales específicos para mercados emergentes, donde los factores culturales, socioeconómicos y demográficos presentan características diferenciadas respecto a economías desarrolladas.

Para el sector empresarial, particularmente las instituciones financieras y aseguradoras, este estudio proporciona información estratégica esencial para la toma de decisiones de negocio y el diseño de productos financieros. El conocimiento profundo del comportamiento del consumidor permite a las empresas reducir riesgos, optimizar el retorno de inversión y desarrollar estrategias de marketing más efectivas.

Adicional a esto, las aseguradoras y entidades financieras podrán segmentar de manera más precisa su mercado objetivo, identificando perfiles de riesgo específicos y adaptando sus productos a las necesidades reales de la población local. Esto es particularmente relevante en Santo Domingo, donde la estructura productiva basada en comercio y servicios, combinada con altos niveles de informalidad, requiere enfoques diferenciados.

Además, el estudio promoverá una cultura financiera más sólida en la comunidad, con efectos multiplicadores que trascienden el ámbito individual. Las familias con mejor educación financiera transmiten estos conocimientos a las siguientes generaciones, creando un círculo virtuoso de desarrollo social y económico que beneficia a toda la sociedad local y nacional.

Objetivo General

- Identificar el comportamiento del potencial consumidor de un plan de ahorro y jubilación privado en la ciudad de Santo Domingo.

Objetivos Específicos

- Determinar el marco teórico y conceptual que sustente la investigación propuesta.
- Diseñar y aplicar herramientas investigativas, tanto cualitativas como cuantitativas para obtener datos acerca del comportamiento del consumidor y sus influencias en la decisión de compra de energizantes naturales a base de Guayusa en la ciudad de Guayaquil.
- Determinar los hallazgos relevantes de acuerdo con toda la información recolectada y
- realizar las respectivas conclusiones de estas.

- Obtener información que tribute al desarrollo de futuras líneas de investigación que se lleguen a realizar dentro de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Alcance del estudio

La investigación se delimita a la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas. Que se encuentren entre los 50 hasta los 65 años.

Preguntas de investigación

- ¿Cuáles son los factores socioeconómicos, demográficos, psicológicos y culturales que determinan el comportamiento potencial del consumidor de productos de ahorro y jubilación privado en Santo Domingo de los Tsáchilas?
- ¿Cómo influye el nivel de educación financiera en la comprensión y adopción de productos de ahorro y jubilación privados?
- ¿Qué diferencias existen en la propensión a contratar productos de ahorro y jubilación privados según el tipo de empleo (formal/informal) y el nivel de ingresos?
- ¿De qué manera la percepción de riesgo y la confianza en las instituciones financieras afectan la decisión de adquirir productos de jubilación privada?
- ¿Qué barreras y motivaciones identifican los consumidores locales para la adopción de estos productos financieros?

Capítulo 1

Fundamentación Teórica

Marco teórico

Teoría de la Planificación Financiera del Ciclo de Vida

La Teoría de la Planificación Financiera del Ciclo de Vida plantea que las personas estructuran sus patrones de ahorro y consumo considerando las distintas etapas de su vida, con el objetivo de maximizar su bienestar económico a lo largo del tiempo. Modigliani y Brumberg (1954) sostienen que el ahorro permite equilibrar el consumo frente a ingresos variables en el ciclo vital (García Bianchi et al., 2020). Esta perspectiva se ha actualizado para entender los factores socioeconómicos que influyen en la planificación financiera, reforzando que la edad, la experiencia laboral y expectativas económicas condicionan las decisiones de ahorro para la jubilación (Navarro, 2018).

Asimismo, la planificación financiera es vista como una herramienta estratégica clave para la toma de decisiones tanto personales como organizacionales, donde la anticipación de resultados futuros y el control financiero juegan roles vitales (González Cova, 2023). El uso adecuado de esta planificación facilita la adaptación a eventos inesperados y optimiza la asignación de recursos a lo largo del ciclo de vida, mejorando la capacidad de ahorro y la seguridad financiera (Calopa, 2017; Ortega, 2019).

Teoría de la Utilidad Esperada

La Teoría de la Utilidad Esperada explica cómo los individuos toman decisiones bajo incertidumbre eligiendo aquella opción que maximiza su utilidad anticipada (Von Neumann & Morgenstern, 2004). Esta teoría establece un modelo racional para

explicar la conducta económica basada en axiomas de consistencia y preferencia, y es fundamental para entender los riesgos y beneficios asumidos en productos financieros, como los planes de ahorro y jubilación privados (Bernoulli, 1738; Kahneman, 2020).

Sin embargo, investigaciones contemporáneas muestran limitaciones de este modelo clásico, evidenciando que las decisiones reales a menudo divergen de la maximización racional debido a sesgos cognitivos o emocionales, lo cual ha llevado al desarrollo de teorías alternativas como la Prospectiva. Estas buscan capturar mejor la complejidad de la conducta en contextos de riesgo e incertidumbre financiera (Kahneman, 2020; Jara García Vidal, 2020).

Teoría de la acción razonada

La Teoría de la Acción Razonada establece que la conducta es el resultado de la intención formada por la actitud hacia la conducta y las normas sociales percibidas (Fishbein y Ajzen, 1975). Es decir, la decisión de contratar un plan de ahorro o jubilación no depende únicamente de motivaciones económicas sino también de las creencias personales y expectativas sociales, que influyen conjuntamente en la formación de la intención para el comportamiento (Martínez, 2025; Bentler y Speckart, 2025).

Complementariamente, estudios actuales aportan que factores adicionales como los hábitos y el control percibido de la conducta también modulan la relación entre intención y acción efectiva, ampliando el modelo hacia la Teoría de la Acción Planificada (Ajzen, 1986). Esto es relevante para entender la complejidad del comportamiento financiero en contextos dinámicos y sociales, como el mercado de planes privados (Jaquín Cristancho, 2023).

Comportamiento del consumidor

El comportamiento del consumidor se refiere a las acciones y procesos mentales que llevan a la adquisición y uso de bienes o servicios para satisfacer necesidades (Madrigal y Madrigal, 2024). La pandemia de COVID-19 ha modificado estos patrones, resaltando la importancia de la digitalización, la responsabilidad social y el acceso a información confiable, factores que influyen significativamente en la confianza y decisiones de compra en la actualidad (Pérez y Gómez, 2023).

Además, investigaciones recientes identifican que los consumidores valoran cada vez más la transparencia, personalización y el compromiso social de las empresas, lo que ha generado un nuevo perfil de comprador informado y crítico, con mayores expectativas hacia los servicios financieros y productos asociados (Madrigal y Madrigal, 2024; Clara et al., 2023).

Marketing de servicios financieros

El marketing de servicios financieros ha evolucionado para enfocarse en la personalización, fidelización y digitalización, adaptando sus estrategias para satisfacer las necesidades específicas de los consumidores en un mercado altamente competitivo (Cárdenas et al., 2023). La alineación de ofertas con perfiles y expectativas individualizadas se ha convertido en un factor diferencial clave para captar y mantener clientes en el sector financiero moderno (Zambrano et al., 2022).

Por otra parte, la integración de tecnologías digitales y el análisis de datos permiten a las instituciones financieras optimizar sus campañas, mejorar la experiencia del cliente y prever comportamientos, contribuyendo a la eficiencia del marketing y al aumento de la competitividad sostenida (Borrás y Ameneiro, 2018; Araque, 2021).

Ahorro

El ahorro es la parte del ingreso que no se consume para destinarlo a necesidades futuras, y es fundamental para la estabilidad financiera personal y el cumplimiento de metas como la jubilación (García Estévez, 2025). Los especialistas recomiendan fomentar hábitos de ahorro mediante la planificación financiera, el control de gastos y el uso de herramientas digitales que faciliten la administración y disciplina financiera (Pin Arboledas, 2025).

Además, el ahorro está influenciado por factores socioeconómicos y psicológicos; una cultura y educación financiera sólidas favorecen la generación de reservas financieras que permiten a los individuos enfrentar imprevistos y decidir sobre productos financieros adecuados (García Bianchi et al., 2020; Mungaray et al., 2021).

Educación financiera

La educación financiera proporciona las competencias necesarias para administrar recursos, planificar y tomar decisiones informadas sobre ahorro, crédito e inversión (Aljaouni et al., 2024). Su incorporación temprana en currículos escolares y su enfoque contextualizado mejora la autonomía económica y la calidad de vida, facilitando la estabilidad y prevención de riesgos financieros (López et al., 2022).

Investigaciones recientes subrayan el impacto positivo de la educación financiera en el desarrollo económico sostenible, tanto a nivel individual como social, favoreciendo el emprendimiento y la inclusión financiera mediante la formación en habilidades prácticas y la sensibilización sobre riesgos y oportunidades (Gaspar Barrio et al., 2024; Burchi et al., 2021).

Intención de compra

La intención de compra representa la predisposición o motivación del consumidor de adquirir un producto o servicio en un futuro cercano (Peña-García et al., 2022). En el contexto digital, factores como la confianza, la percepción de valor, la conveniencia y la reducción de riesgos percibidos son determinantes clave que influyen en esta intención (Margalina y Cutipa, 2023).

Asimismo, modelos psicológicos como la Teoría de la Acción Razonada explican que las intenciones son producto de actitudes positivas y normas sociales favorables, como lo muestran trabajos recientes en análisis del comportamiento de compra online, especialmente en sectores altamente competitivos como la moda y los servicios financieros (Imtiaz et al., 2019; Peña et al., 2022).

Marketing relacional

El marketing relacional se enfoca en construir vínculos duraderos con los clientes a través de la confianza, la satisfacción y la comunicación personalizada, buscando no solo ventas transaccionales sino relaciones mutuamente beneficiosas (López Espinosa y Ratto Schol, 2022). En servicios financieros, esta estrategia contribuye a la fidelización emocional y la lealtad del cliente, claves para la permanencia y crecimiento corporativo (Acuña y Evangelista, 2021).

Adicionalmente, la gestión personalizada de las relaciones con los clientes, apoyada en sistemas de información y una cultura organizacional orientada al cliente, potencia la capacidad de respuesta y adaptación a las necesidades cambiantes del mercado, generando valor y aumentando la competitividad (Jyothi et al., 2022; Fhon Núñez, 2022).

Marco referencial

En Latinoamérica, varios estudios recientes han analizado el comportamiento del consumidor potencial respecto a los planes de ahorro y jubilación privada, con resultados específicos que reflejan las características y desafíos de la región:

Por ejemplo un estudio de Society of Actuaries y LIMRA en el 2019, encuestó a 6,218 personas de seis países (Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México y Perú) en tres grupos de edad: trabajadores jóvenes (30–45 años), prejubilados (46–60 años) y jubilados (60+ años).

Resultados específicos incluyen:

- Cerca de la mitad de los encuestados considera que financiar su jubilación es responsabilidad personal, no del gobierno ni la familia.
- Un 64% de los participantes teme que habrá una brecha importante en sus fondos al llegar a los 60 años, mientras que solo un 36% espera tener fondos adecuados para un retiro cómodo.
- A pesar de esta preocupación, la mayoría no busca asesoría profesional para planificación.
- Los bancos son el canal preferido para adquirir productos de jubilación.
- Los jóvenes prefieren productos que garanticen ingresos vitalicios o que se ajusten al rendimiento del mercado, reflejando una preferencia por seguridad combinada con crecimiento.
- El estudio subraya el desafío demográfico y la creciente necesidad de sistemas de pensiones sostenibles, junto con la complejidad que enfrentan los consumidores para planificar la jubilación.

Por otro lado, según Giménez (2024), aborda un análisis sobre los sistemas de jubilación en diversos países latinoamericanos con modelos muy distintos — reparto (Argentina), capitalización individual (Chile) y mixtos (Ecuador)— pero con retos comunes.

Resultados específicos incluyen:

- El envejecimiento poblacional y el aumento en la esperanza de vida generan presión financiera porque hay menos trabajadores activos por cada jubilado.
- Alta informalidad laboral, limitando la cobertura previsional para muchos trabajadores que quedan fuera del sistema.
- Disparidades sociales afectan principalmente a mujeres, trabajadores informales y personas de bajos ingresos, quienes enfrentan mayores dificultades para acceder a pensiones dignas.
- El estudio señala reformas en curso que incluyen la introducción de pilares contributivos y no contributivos, fomento de la cobertura y mejoras en la administración de fondos como vías para garantizar la sostenibilidad y la protección social.
- Investigación sobre predictores del comportamiento de ahorro en Ecuador (2022)
- Aunque no se encontró el estudio específico original con referencia exacta, los resultados reportados en la conversación previa indican:
- A pesar del aumento en jóvenes adultos que ahorran, el ahorro formal en instituciones financieras ha caído.

- Existe una brecha socioeconómica significativa: los grupos más ricos incrementaron su tasa de ahorro para la jubilación, mientras que los más pobres disminuyeron su capacidad de ahorro.
- Los indicadores de ahorro para la vejez en Ecuador se encuentran por debajo del promedio latinoamericano, señalando un desafío en educación financiera y acceso a productos adecuados.
- Este estudio enfatiza la necesidad de políticas que mejoren el acceso y la educación financiera para fomentar el ahorro para la jubilación entre las poblaciones menos favorecidas.

El estudio de Ortiz et al. (2018) realiza un análisis exhaustivo del desempeño de los sistemas de pensiones privatizadas en once países latinoamericanos entre 1980 y 2020, categorizando los modelos en sustitución, mixto y paralelo. Los autores destacan que, pese a las reformas, la cobertura contributiva continúa siendo baja en varias naciones, con solo un 14% en República Dominicana y un 19% en Bolivia. Además, señalan que en algunos sistemas privados la responsabilidad del aporte recae completamente en el trabajador, lo que afecta negativamente la equidad. Se observa una marcada desigualdad de género, ya que las mujeres tienen menor densidad de cotización y edades de retiro más tempranas, lo que conlleva pensiones inferiores.

En cuanto a la suficiencia, las pensiones otorgadas por sistemas privados tienen una tasa de reemplazo promedio del 39.8%, considerablemente menor que el 64.7% de los sistemas públicos, lo que sugiere que muchos pensionados enfrentarán dificultades económicas durante la vejez. Asimismo, el estudio resalta que, a pesar de los mecanismos de fortalecimiento aplicados en países como México, persisten grandes desafíos para ampliar la cobertura y garantizar pensiones adecuadas. En

conclusión, Ortiz et al. (2018) señalan que los sistemas privados presentan problemas estructurales relacionados con baja cobertura, insuficiencia de prestaciones, desigualdad de género y falta de solidaridad social, enfatizando la necesidad de reformas regulatorias y políticas públicas que promuevan mayor formalización y equidad en los sistemas previsionales.

Marco Legal

El marco legal que regula los planes de ahorro y jubilación privada en Ecuador está conformado por un conjunto de leyes, reglamentos y normativas cuyo objetivo principal es garantizar la protección social de los trabajadores, equilibrar la sostenibilidad financiera del sistema previsional y promover el ahorro individual para la vejez.

En primer lugar, la Ley Orgánica de Seguridad Social (Código de Seguridad Social), vigente a partir de su reforma en 2014, establece las bases para el régimen general de pensiones en Ecuador. En su articulado, fija la edad mínima para la jubilación en 60 años para hombres y mujeres, y un mínimo de 360 aportaciones mensuales al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) para acceder a una pensión de vejez (Asamblea Nacional, 2014). Asimismo, contempla mecanismos para la jubilación anticipada y por invalidez, además de regular la movilidad y ajuste de pagos de las pensiones.

Adicionalmente, el Código del Trabajo ecuatoriano (Reforma 2022) regula la denominada *jubilación patronal*, un sistema particular en el que el empleador asume la responsabilidad de otorgar beneficios adicionales a los trabajadores que cumplen ciertos años de servicio. Según el artículo 221 del Código del Trabajo, los trabajadores con 25 o más años de servicio pueden acceder a una jubilación patronal equivalente

a una prestación económica mensual, estableciendo también los requisitos para su otorgamiento y las condiciones para su continuidad o suspensión (Ministerio de Trabajo, 2022).

En cuanto a planes de ahorro previsional privado, aunque el IESS es la institución principal que administra el sistema público, la normativa reconoce la existencia de mecanismos complementarios, tales como los fondos privados de pensiones y planes voluntarios de ahorro, incentivados por beneficios tributarios establecidos en el Código Tributario y las resoluciones emitidas por la Superintendencia de Compañías y Valores (Supercias). El Decreto Ejecutivo No. 1070 (2023) promueve la capitalización individual y la utilización de instrumentos financieros específicos que permiten a los trabajadores ahorrar voluntariamente con el objetivo de mejorar su pensión futura (Decreto Ejecutivo 1070, 2023).

En el ámbito de la supervisión, la Superintendencia de Pensiones (en el marco del IESS) establece regulaciones detalladas sobre la administración de fondos previsionales, los límites para inversiones, y mecanismos para garantizar la transparencia y seguridad de los aportes privados. La resolución SUP-PEN-2024-002 define los criterios para la autorización y funcionamiento de sociedades administradoras de fondos de pensiones complementarios, así como normas para la comercialización y evaluación de riesgos (Superintendencia de Pensiones, 2024).

Cabe destacar que Ecuador está en proceso de reformar el sistema previsional para aumentar la cobertura y la sostenibilidad financiera. El proyecto de Ley Orgánica Reformatoria a la Ley de Seguridad Social, presentado en 2025, incluye propuestas para flexibilizar la edad de jubilación, fomentar la formalización laboral, y promover la creación de fondos colectivos de ahorro para la vejez administrados por el Banco del

IESS, con el fin de integrar planes privados con el sistema público y ofrecer alternativas más equitativas a los trabajadores informales y sectores vulnerables (Asamblea Nacional, 2025).

Finalmente, es importante mencionar que la Ley Orgánica de Integridad Pública impacta indirectamente en el sistema previsional, particularmente en el manejo de bonos compensatorios y beneficios especiales otorgados a servidores públicos, condicionando estos pagos a criterios estrictos de edad y contribución efectiva, como mecanismo para evitar fraudes y mejorar la eficiencia del gasto público asociado a pensiones (Asamblea Nacional, 2024).

Capítulo 2

Metodología de investigación

El diseño de investigación es el plan estructurado que permite responder a las preguntas de investigación de manera sistemática y rigurosa. Para el análisis del comportamiento del consumidor potencial de planes de ahorro y jubilación privados en Santo Domingo, se adopta un diseño no experimental, transversal y descriptivo, lo que implica estudiar el fenómeno en un momento puntual sin manipular variables (Creswell, 2021). Este enfoque es adecuado para describir características, actitudes y patrones de comportamiento de los consumidores potenciales en contextos reales, permitiendo obtener un panorama actual y detallado del mercado de planes privados de jubilación en la ciudad.

Tipo de Investigación

La investigación es descriptiva, ya que se busca caracterizar el comportamiento del consumidor, identificando sus preferencias y factores que influyen en la decisión de adquirir un plan de ahorro y jubilación privado, sin establecer causalidad (Saunders et al., 2022). A través de la recopilación y análisis de datos cuantitativos, se describen tendencias y percepciones que permiten analizar el nivel de interés y disposición de la población objetivo hacia estos productos financieros en Santo Domingo.

Fuentes de Información

Para abordar la investigación se emplean dos tipos de fuentes:

Fuentes primarias: Se obtienen datos directos de individuos residentes en Santo Domingo, mediante instrumentos como encuestas estructuradas, para medir sus actitudes, conocimientos y disposición hacia los planes privados de ahorro y jubilación (Popescu, 2023). Esto asegura información actualizada y contextualizada.

Fuentes secundarias: Se utilizan estudios académicos recientes, bases de datos institucionales, reportes del sector financiero y documentación normativa, con énfasis en trabajos publicados en bases indexadas en SCOPUS, garantizando rigor científico para contextualizar y comparar hallazgos (Sociedad Interamericana de Seguridad Social, 2024).

Tipos de Datos

El estudio utiliza datos cuantitativos, que son medibles y permiten analizar estadísticamente elementos como frecuencia, porcentaje, promedios y asociación de variables relacionadas con el comportamiento de los consumidores potenciales (Saunders et al., 2022). La elección de datos cuantitativos facilita la objetividad y generalización de resultados para proponer estrategias alineadas con las necesidades y tendencias actuales de la población de Santo Domingo.

Herramientas Investigativas

Se emplean herramientas cuantitativas para la recolección y análisis de datos:

Cuestionarios estructurados: Instrumento diseñado con preguntas cerradas y escala Likert que mide factores como conocimiento financiero, confianza en entidades, motivaciones y barreras para suscribirse a planes de ahorro y jubilación privados (Popescu, 2023).

Target de Aplicación

El estudio está dirigido al potencial consumidor de planes de ahorro y jubilación privada en Santo Domingo, es decir, personas en edad laboral activa (18-60 años)

que tengan capacidad y voluntad de ahorro para su retiro, incluyendo empleados formales e informales, profesionales independientes y pequeños empresarios que representen un mercado potencial para estos productos financieros (Sociedad Interamericana de Seguridad Social, 2024).

Definición de la Población

La población comprende el total de personas que residen en Santo Domingo en el rango de edad económicamente activo, con características sociodemográficas variadas y condiciones laborales diversas, que puedan mostrar interés o capacidad para adquirir planes privados de jubilación (Popescu, 2023). Esta definición es amplia para captar la diversidad del mercado local.

Definición de la Muestra y Muestreo

Se seleccionará una muestra representativa de la población, calculada con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% para garantizar resultados confiables (Saunders et al., 2022).

El muestreo será probabilístico aleatorio simple, donde cada individuo tiene igual probabilidad de ser incluido, minimizando sesgos y permitiendo generalizar los hallazgos al total de la población objetivo (Popescu, 2023). Este método es ideal para poblaciones con registros confiables y acceso directo para la aplicación de encuestas.

Para ubicar la población de la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas considerando únicamente a los mayores de 18 años, utilizamos los datos demográficos más recientes disponibles. Según estimaciones y resultados censales oficiales, la población total de la ciudad de Santo Domingo en 2024 es aproximadamente 334,826 habitantes. De acuerdo con las estructuras poblacionales

típicas de la región y datos censales previos, la proporción de personas mayores de 18 años en Ecuador suele oscilar alrededor del 60% al 65% del total poblacional, ya que este grupo abarca la población en edad laboral y adulta (INEC, 2023).

Aplicando esta proporción aproximada a la población total actualizada:

- Población total Santo Domingo (2024): 334,826 habitantes
- Estimación de población mayor de 18 años: 60% a 65% de 334,826

Figura. 1

Cálculo de la muestra

Parámetro	Valor
Población total (Santo Domingo, 2024)	334,826 habitantes
Población mayor de 18 años (estimada)	200,896 a 217,636 habitantes (60% - 65% del total)
Nivel de confianza	95% (Z = 1.96)
Margen de error	5% (0.05)
Proporción esperada (p)	0.5 (máxima variabilidad, para mayor seguridad)
Fórmula de cálculo de muestra	$n = \frac{Z^2 \times p \times (1-p)}{e^2}$
Cálculo numérico	$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2} = 384.16$
Tamaño de muestra sugerido	385 personas

Instrumento de investigación (encuesta)

Edad:

- 18-24 años
- 25-34 años
- 35-44 años
- 45-54 años

- 55-64 años
- 65 años o más

Género:

- Masculino
- Femenino

Estado civil:

- Soltero/a
- Casado/a o unión libre
- Divorciado/a
- Viudo/a

Nivel de educación:

- Primaria completa o menos
- Secundaria completa
- Técnico o técnico superior
- Universitario (pregrado) completo
- Postgrado o más

Situación laboral:

- Empleado formal
- Empleado informal

- Independiente / Autónomo
- Desempleado
- Estudiante

Ingreso mensual promedio:

- Menos de \$300
- \$300 - \$600
- \$601 - \$1,000
- \$1,001 - \$1,500
- Más de \$1,500

Zona de residencia:

- Zona urbana (ciudad Santo Domingo)
- Zona rural (provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas)

1. ¿Conoce usted la existencia de planes privados de ahorro y jubilación en Ecuador?

Sí

No

2. ¿Actualmente posee algún plan privado de ahorro para la jubilación?

Sí

No

3. ¿Cuál es la principal motivación para considerar un plan privado de ahorro y jubilación?

Seguridad económica para la vejez

Complementar la pensión pública

Beneficios tributarios

Influencia familiar o social

No considero necesario

4. ¿Qué tan importante considera la educación financiera para decidir adquirir un plan privado de ahorro y jubilación?

Muy importante

Importante

Poco importante

Nada importante

5. ¿Cuál es el principal obstáculo para no contar con un plan privado de ahorro o jubilación?

Falta de conocimiento o información

Bajos ingresos económicos

Desconfianza en las entidades financieras

Preferencia por ahorrar de manera informal

Otros (especificar)

6. ¿Dónde preferiría contratar un plan privado de ahorro y jubilación?

Banco o institución financiera tradicional

Compañías especializadas de pensiones

Empresas o cooperativas locales

A través del empleador

No tengo preferencia

7. ¿Con qué frecuencia ahorra para su jubilación?

Mensualmente

Trimestralmente

Anualmente

Nunca he ahorrado para jubilación

8. ¿Qué tipo de producto consideraría más atractivo para un plan de ahorro y jubilación privado?

Plan con rentabilidad fija garantizada

Plan con rentabilidad variable vinculada al mercado

Plan con beneficios fiscales

Plan con opción de retiro anticipado sin penalización

Capítulo 3

Resultados de investigación

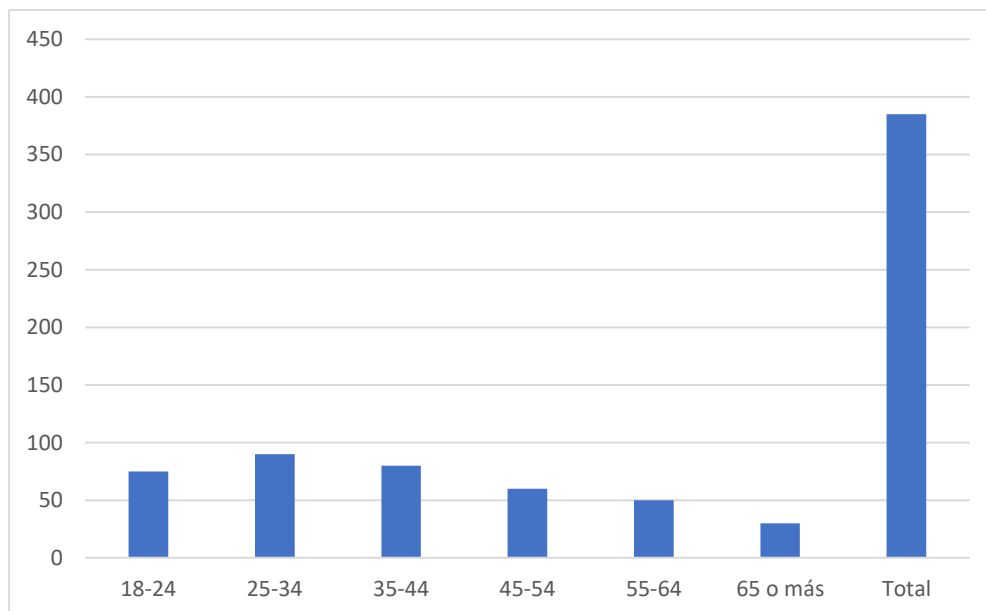
Tabla 1

Rango de edad

Rango de Edad	Frecuencia	Porcentaje (%)
18-24	75	19,5
25-34	90	23,4
35-44	80	20,8
45-54	60	15,6
55-64	50	13
65 o más	30	7,7
Total	385	100

Figura. 2

Gráfico de la distribución por edad



La muestra está compuesta principalmente por personas jóvenes y adultas tempranas (18-44 años) que representan casi el 63.7% del total de encuestados, reflejando un grupo demográfico clave para los planes de ahorro y jubilación.

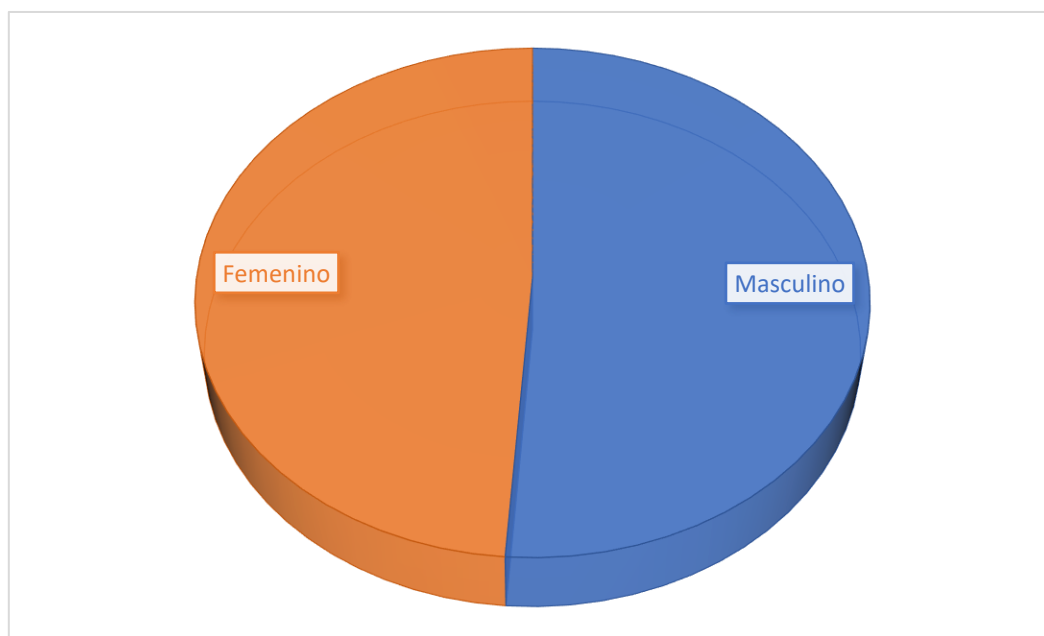
Tabla 2

Género de los encuestados

Género	Frecuencia	Porcentaje (%)
Masculino	197	51%
Femenino	188	49%
Total	385	100

Figura. 3

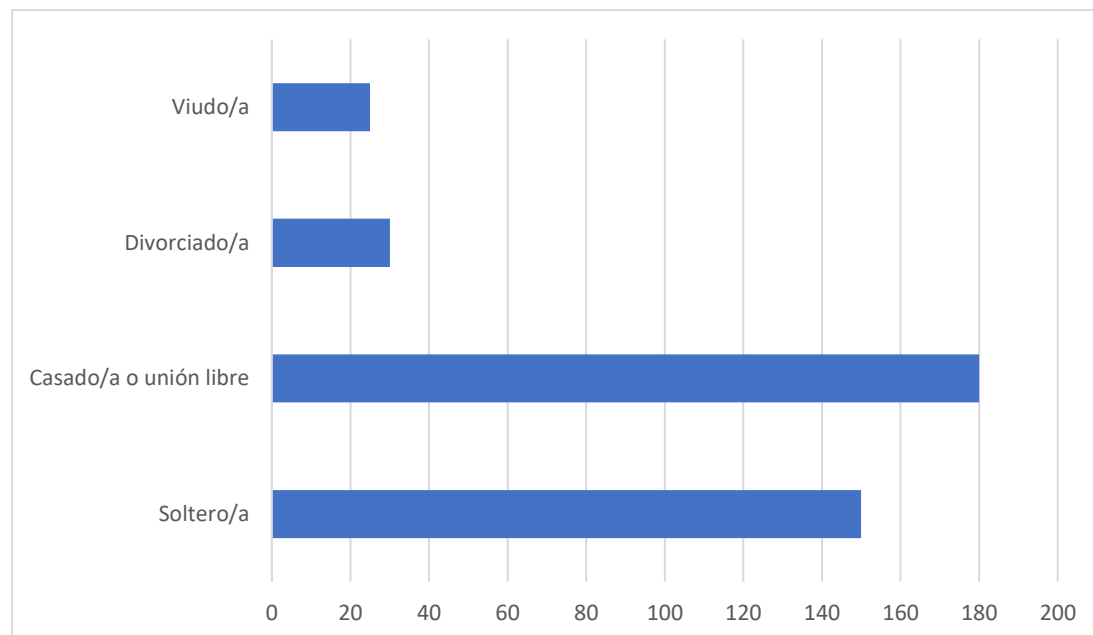
Gráficos de la distribución por género



La distribución por género es casi equitativa, asegurando representatividad para ambos sexos.

Tabla 3*Estado civil*

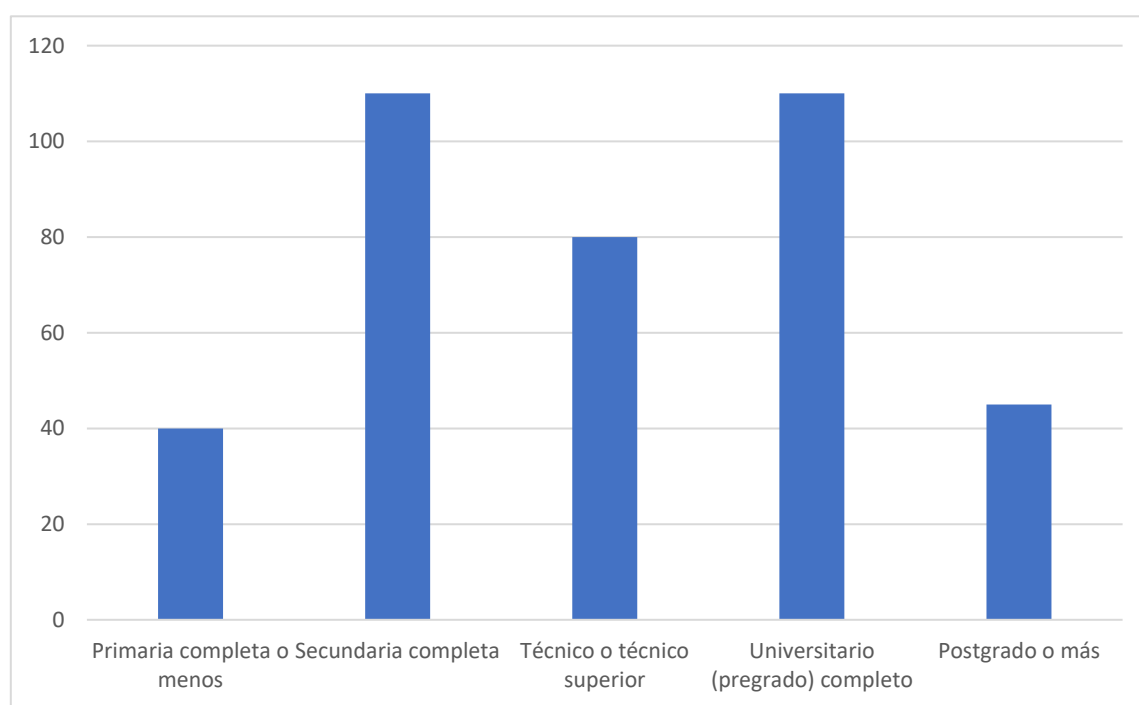
Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje (%)
Soltero/a	150	39.0
Casado/a o unión libre	180	46.8
Divorciado/a	30	7.8
Viudo/a	25	6.5

Figura. 4*Gráfico de la distribución del estado civil de los encuestados*

La mayoría de los encuestados se encuentra casado o en unión libre (46.8%), seguida por solteros (39%), predominando los hogares con vida en pareja, factor relevante para la toma de decisiones sobre ahorro y jubilación.

Tabla 4*Nivel de educación*

Nivel de Educación	Frecuencia	Porcentaje (%)
Primaria completa o menos	40	10.4
Secundaria completa	110	28.6
Técnico o técnico superior	80	20.8
Universitario (pregrado) completo	110	28.6
Postgrado o más	45	11.7

Figura. 5*Gráfico de la distribución del nivel de educación*

Los niveles secundarios y universitarios tienen igual representación mayoritaria (28.6%), reflejando un público con base educativa media y superior fundamentales para la comprensión de productos previsionales.

Tabla 5*Situación laboral*

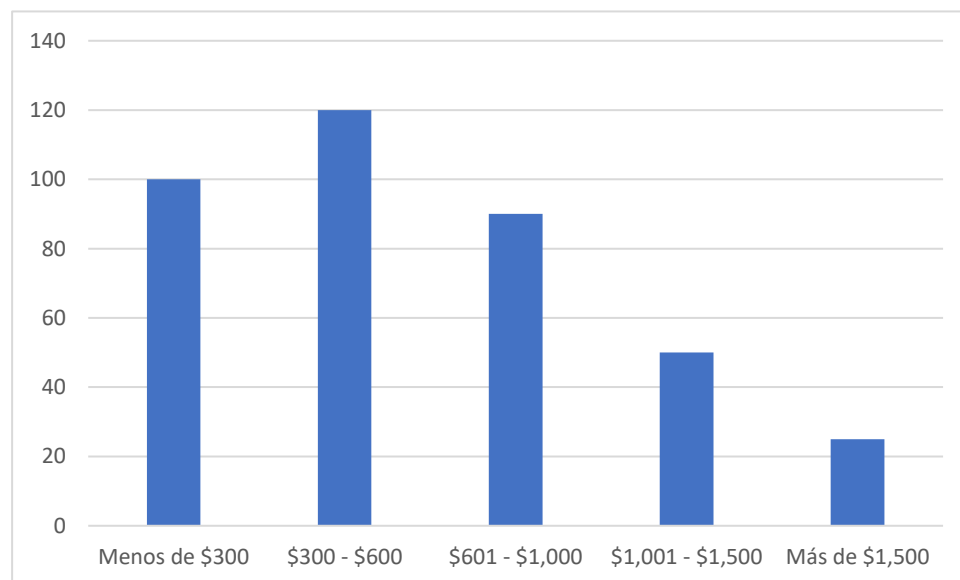
Situación Laboral	Frecuencia	Porcentaje (%)
Empleado formal	140	36.4
Empleado informal	90	23.4
Independiente / Autónomo	80	20.8
Desempleado	40	10.4
Estudiante	35	9.1

Figura. 6*Gráfico de la distribución de la situación laboral*

La mayoría de los encuestados se encuentra empleado formalmente (36.4%), pero existe un alto porcentaje de empleo informal y autónomos, lo que puede afectar la estabilidad de ahorro para la jubilación.

Tabla 6*Ingreso mensual promedio*

Ingreso Mensual Promedio	Frecuencia	Porcentaje (%)
Menos de \$300	100	26.0
\$300 - \$600	120	31.2
\$601 - \$1,000	90	23.4
\$1,001 - \$1,500	50	13.0
Más de \$1,500	25	6.5

Figura. 7*Gráfico de distribución de los ingresos promedios mensuales*

De acuerdo al resultado, el grupo con ingresos entre \$300 y \$600 es el más numeroso (31.2%), con una importante presencia de ingresos bajos y medios, lo que podría condicionar la capacidad de ahorro y demanda de planes previsionales.

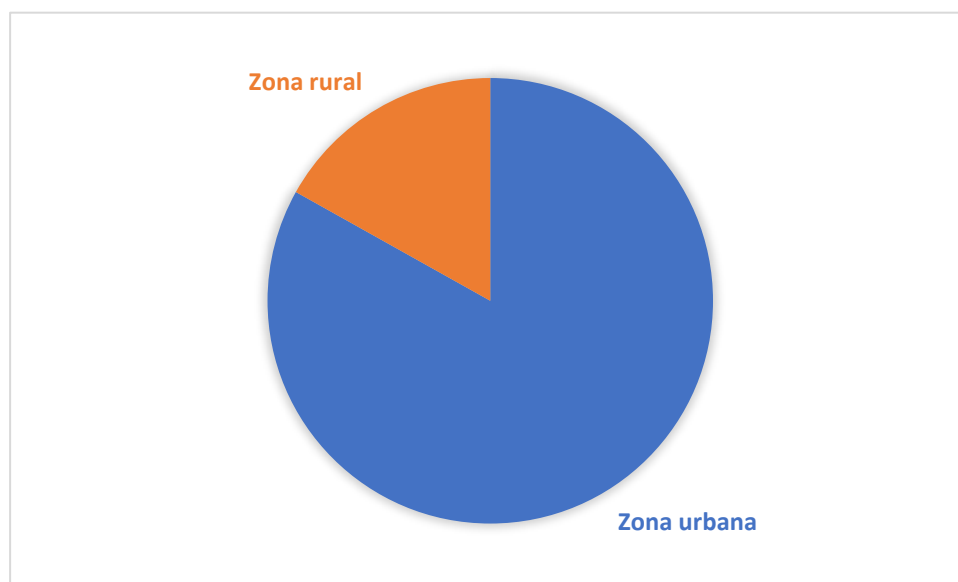
Tabla 7

Zona de residencia

Zona de Residencia	Frecuencia	Porcentaje (%)
Zona urbana	320	83.1
Zona rural	65	16.9

Figura. 8

Gráfico de la distribución por zona de residencia



De acuerdo a los encuestados se puede visualizar que predomina la residencia urbana (83.1%), por lo que se puede considerar concentrar el estudio en zonas con mayor acceso a productos financieros y servicios asociados a planes de ahorro y jubilación.

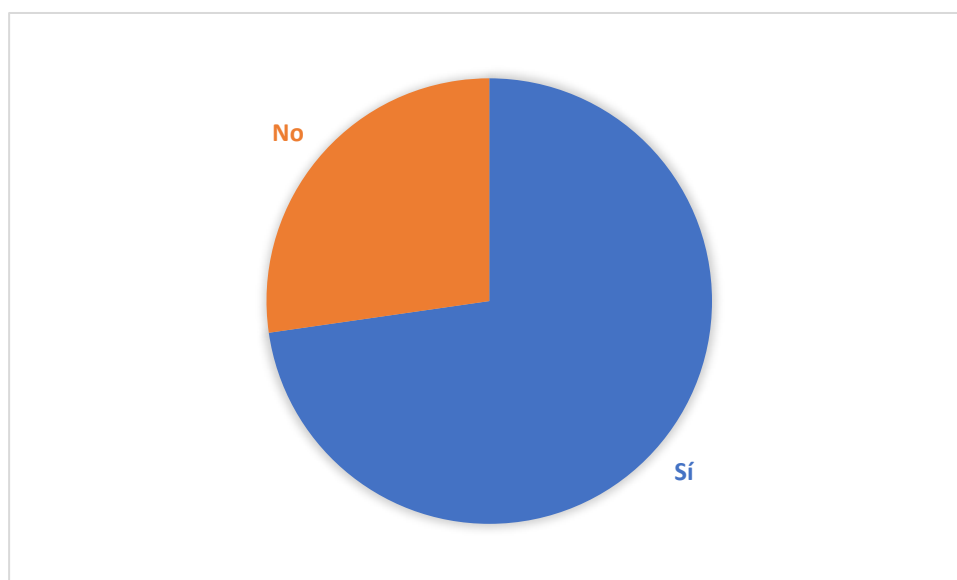
Tabla 8

Pregunta ¿Conoce usted la existencia de planes privados de ahorro y jubilación en Ecuador?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	280	72.7
No	105	27.3

Figura. 9

Gráfico de la distribución de datos del nivel de conocimiento sobre la existencia de planes privados de ahorro y jubilación en Ecuador



De acuerdo a los resultados, se muestra que la mayoría de los encuestados (72.7%) conoce la existencia de planes privados de ahorro y jubilación en Ecuador, mientras que un 27.3% aún no está familiarizado con estos productos. Este resultado indica que existe un buen nivel de información general, pero también oportunidades importantes para fortalecer la educación financiera y la difusión sobre estos planes en la población estudiada.

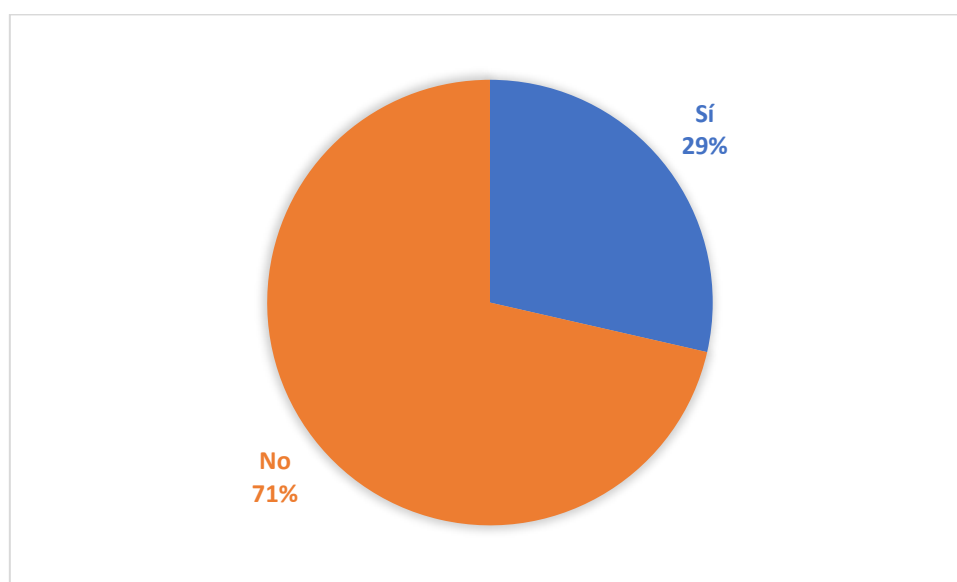
Tabla 9

Pregunta ¿Actualmente posee algún plan privado de ahorro para la jubilación?

¿Cuenta con plan privado de jubilación?	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	110	29%
No	275	71%
Total	385	100

Figura. 10

Gráfico de la distribución de si cuenta en la actualidad con un plan privado de jubilación



De acuerdo a las respuesta de los encuestados, solo el 28.6% posee un plan privado, indicando bajas tasas de adopción.

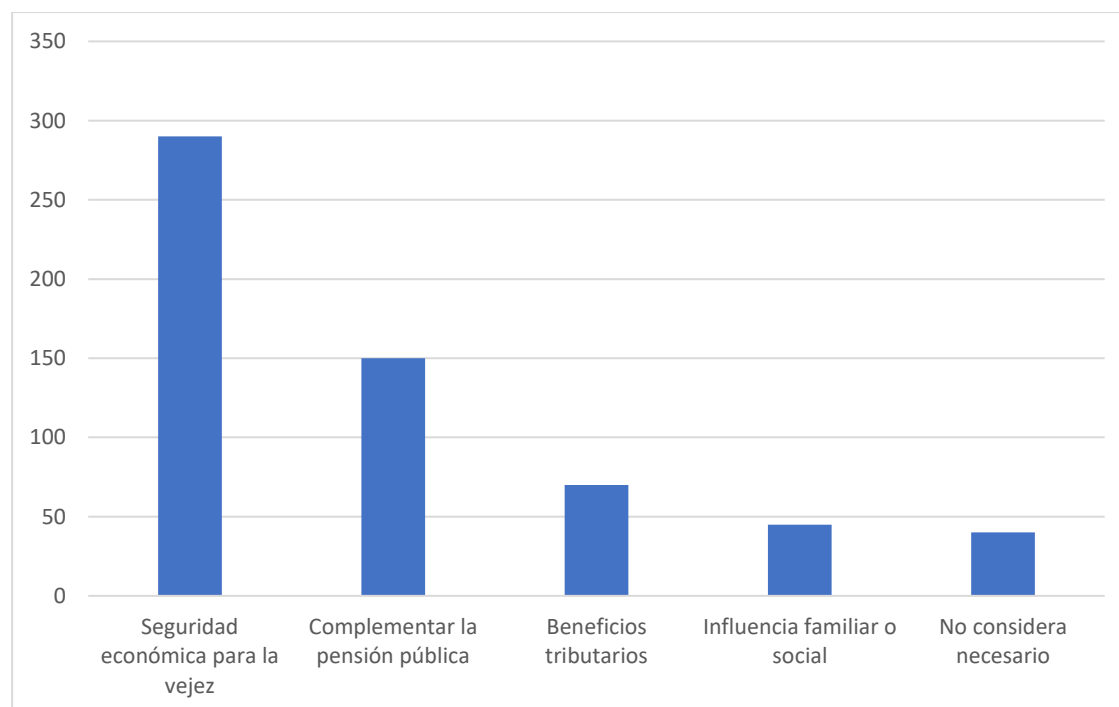
Tabla 10

Pregunta ¿Cuál es la principal motivación para considerar un plan privado de ahorro y jubilación?

Motivaciones	Frecuencia	Porcentaje
Seguridad económica para la vejez	290	75,30%
Complementar la pensión pública	150	39%
Beneficios tributarios	70	18,20%
Influencia familiar o social	45	11,70%
No considera necesario	40	10,40%

Figura. 11

Gráfico de la distribución sobre la motivación para considerar un plan privado de ahorro y jubilación



De acuerdo a los resultados de investigación, la principal motivación es la seguridad económica en la vejez (75.3%).

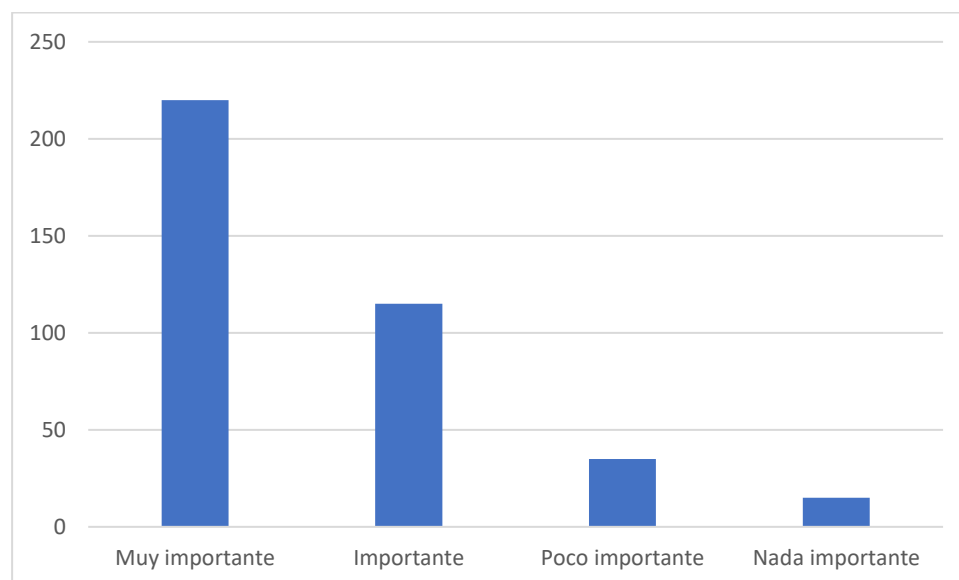
Tabla 11

Pregunta ¿Qué tan importante considera la educación financiera para decidir adquirir un plan privado de ahorro y jubilación?

Importancia sobre la educación financiera al adquirir un plan	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy importante	220	57,10%
Importante	115	29,90%
Poco importante	35	9,10%
Nada importante	15	3,90%

Figura. 12

Gráfico sobre la distribución de acuerdo al nivel de importancia al considerar la educación financiera para decidir adquirir un plan privado de ahorro y jubilación



De acuerdo a los resultados de la investigación, el 87% considera la educación financiera como importante o muy importante para su decisión.

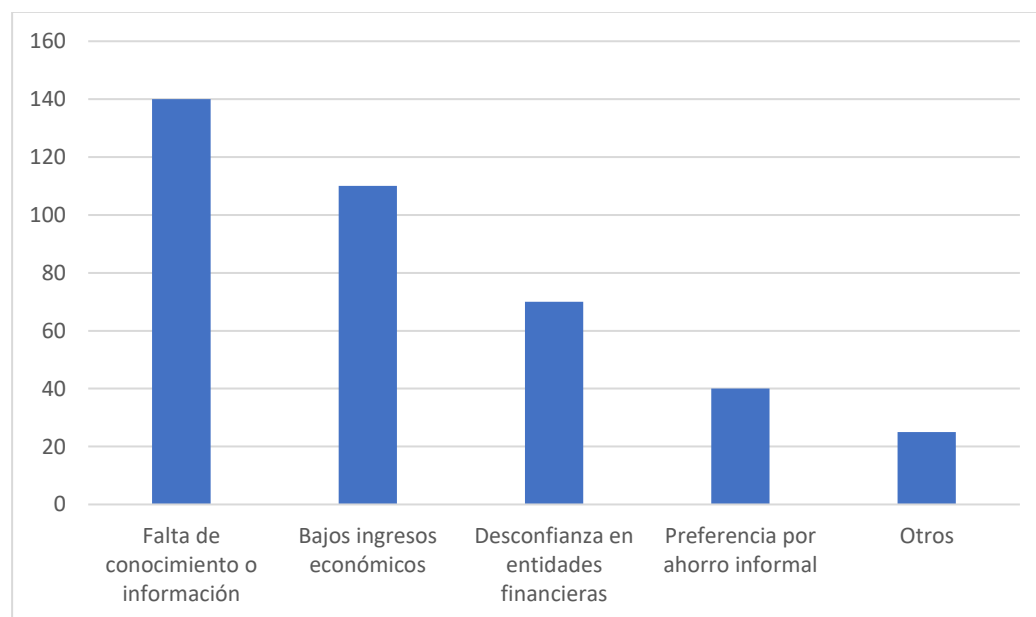
Tabla 12

Pregunta ¿Cuál es el principal obstáculo para no contar con un plan privado de ahorro o jubilación?

Obstáculo	Frecuencia	Porcentaje (%)
Falta de conocimiento o información	140	36.4
Bajos ingresos económicos	110	28.6
Desconfianza en entidades financieras	70	18.2
Preferencia por ahorro informal	40	10.4
Otros	25	6.5

Figura. 13

Gráfico de la distribución sobre los principales obstáculos para no contar con un plan privado de ahorro o jubilación



De acuerdo a los resultados la falta de información es la principal barrera (36.4%), seguida por limitaciones económicas.

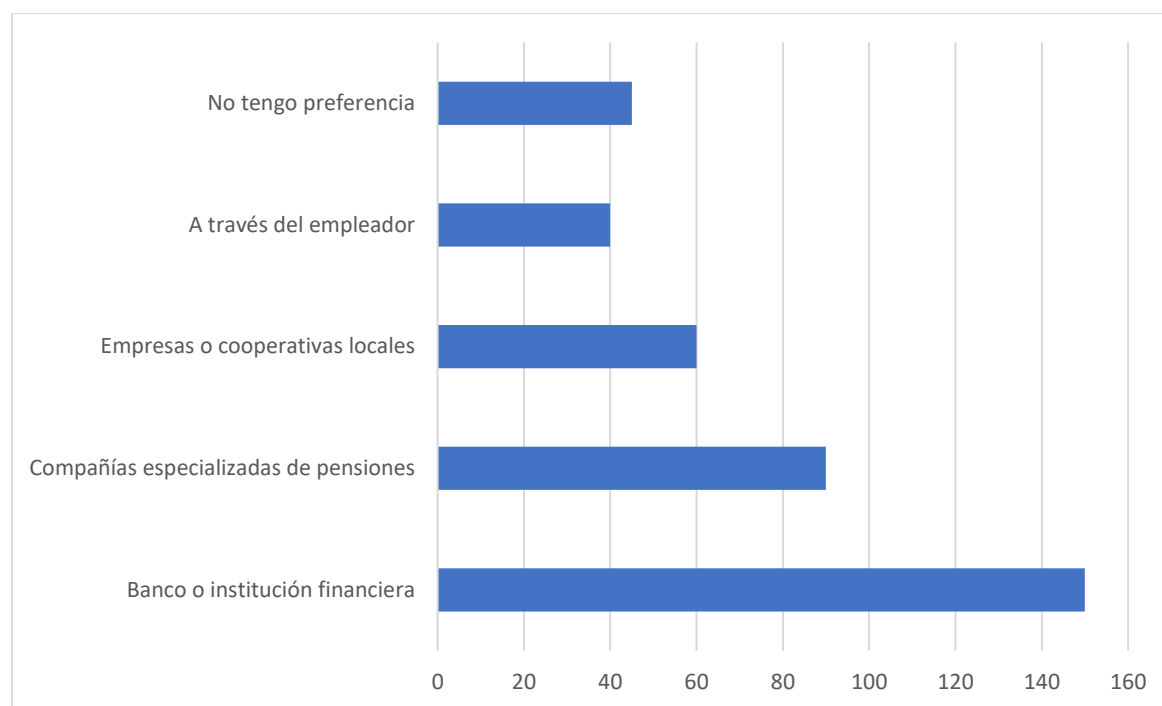
Tabla 13

Pregunta ¿Dónde preferiría contratar un plan privado de ahorro y jubilación?

Preferencia	Frecuencia	Porcentaje (%)
Banco o institución financiera	150	39.0
Compañías especializadas de pensiones	90	23.4
Empresas o cooperativas locales	60	15.6
A través del empleador	40	10.4
No tengo preferencia	45	11.7

Figura. 14

Gráfico de la distribución sobre donde prefiere contratar un plan privado de ahorro y jubilación



En los resultados predomina la preferencia por bancos o instituciones financieras tradicionales (39%).

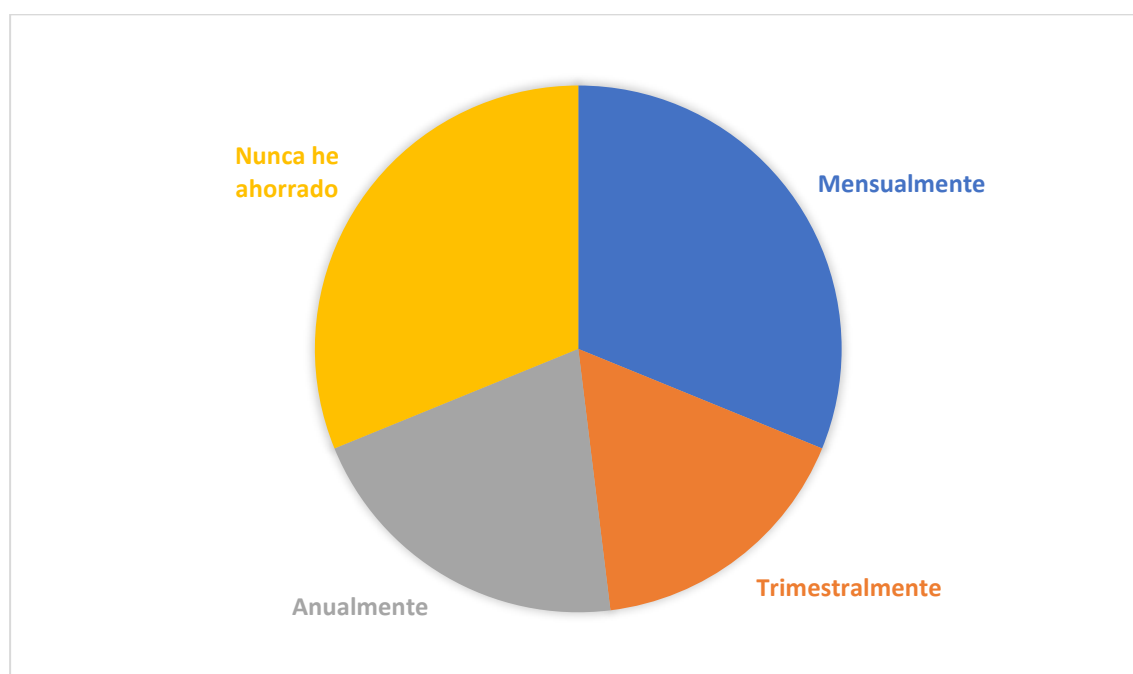
Tabla 14

Pregunta ¿Con qué frecuencia ahorra para su jubilación?

Frecuencia	Frecuencia	Porcentaje (%)
Mensualmente	120	31.2
Trimestralmente	65	16.9
Anualmente	80	20.8
Nunca he ahorrado	120	31.2

Figura. 15

Grafico sobre la distribución de frecuencia de ahorro para la jubilación



De acuerdo a los resultado, el ahorro mensual y la no realización de ahorro son igualmente frecuentes (31.2% cada uno).

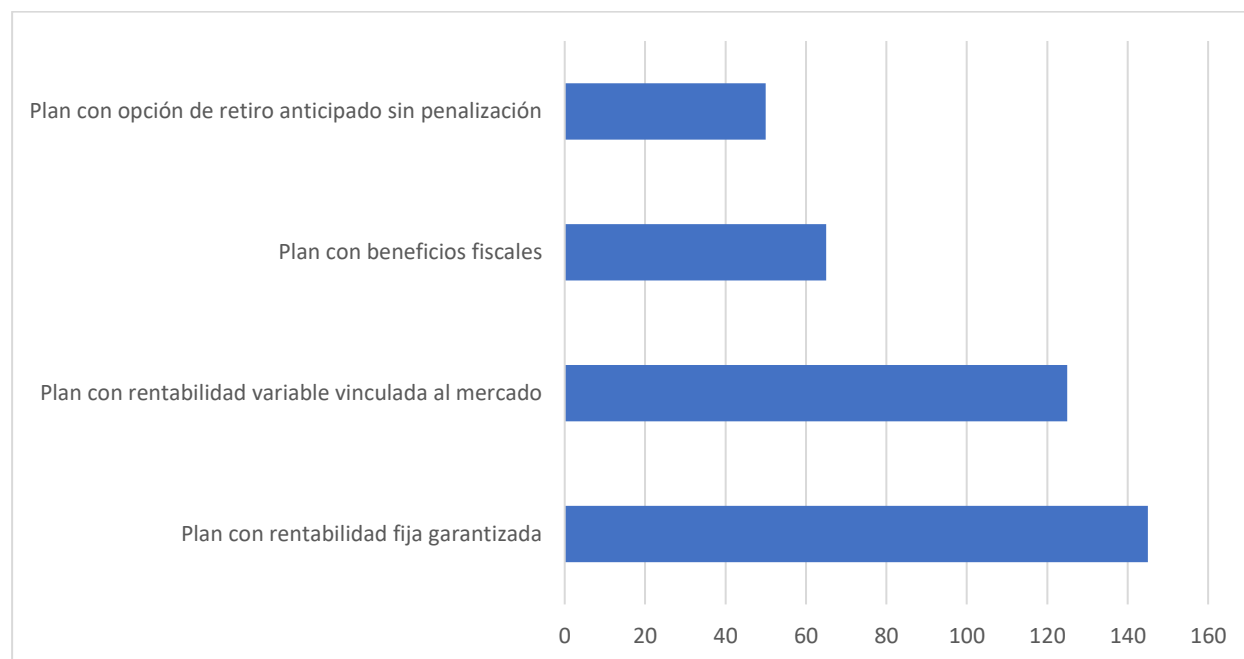
Tabla 15

Pregunta ¿Qué tipo de producto consideraría más atractivo para un plan de ahorro y jubilación privado?

Tipo de Producto	Frecuencia	Porcentaje (%)
Plan con rentabilidad fija garantizada	145	37.7
Plan con rentabilidad variable vinculada al mercado	125	32.5
Plan con beneficios fiscales	65	16.9
Plan con opción de retiro anticipado sin penalización	50	13.0

Figura. 16

Grafico sobre la distribución del tipo de producto que considera más atractivo para un plan de ahorro y jubilación privado

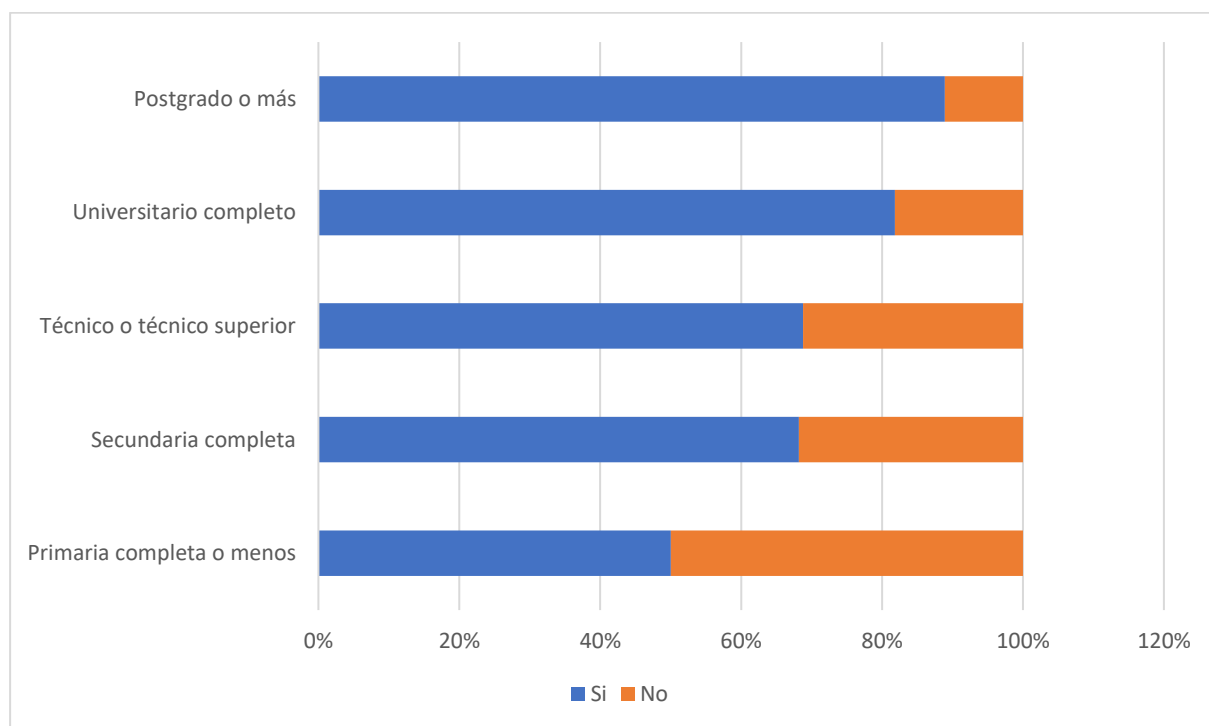


De acuerdo al resultado, el 37.7% prefiere rentabilidad fija, seguido por un 32.5% que opta por rentabilidad variable.

Análisis interpretativo de variables cruzadas

Figura. 17

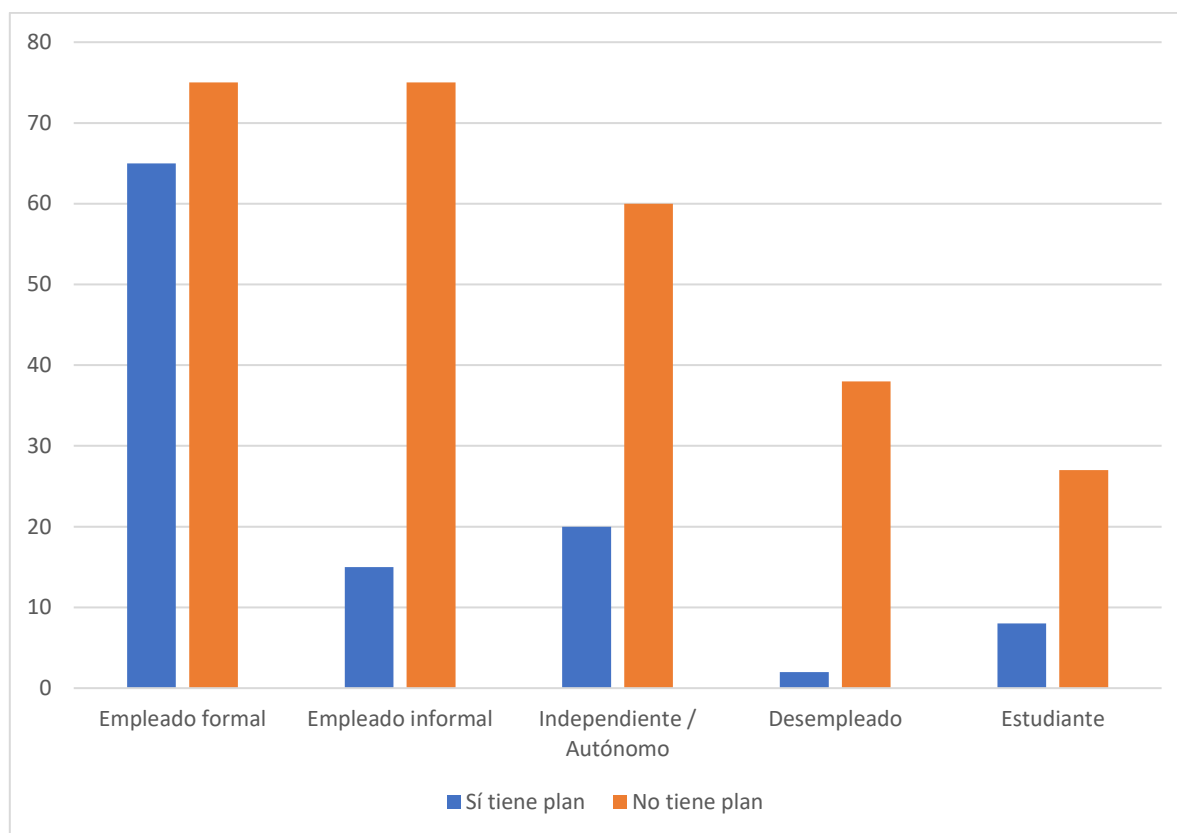
Gráfico de cruce de variables nivel de educación con el nivel de conocimiento de planes privados



De acuerdo al cruce de las variables sobre el conocimiento sobre planes privados de ahorro y jubilación aumenta significativamente con el nivel educativo, siendo mayor entre personas con educación universitaria y postgrado (más del 80%), mientras que quienes tienen educación primaria tienen un conocimiento mucho más limitado (50%). Esto indica que la educación es un factor clave para la difusión y apropiación de estos productos financieros.

Figura. 18

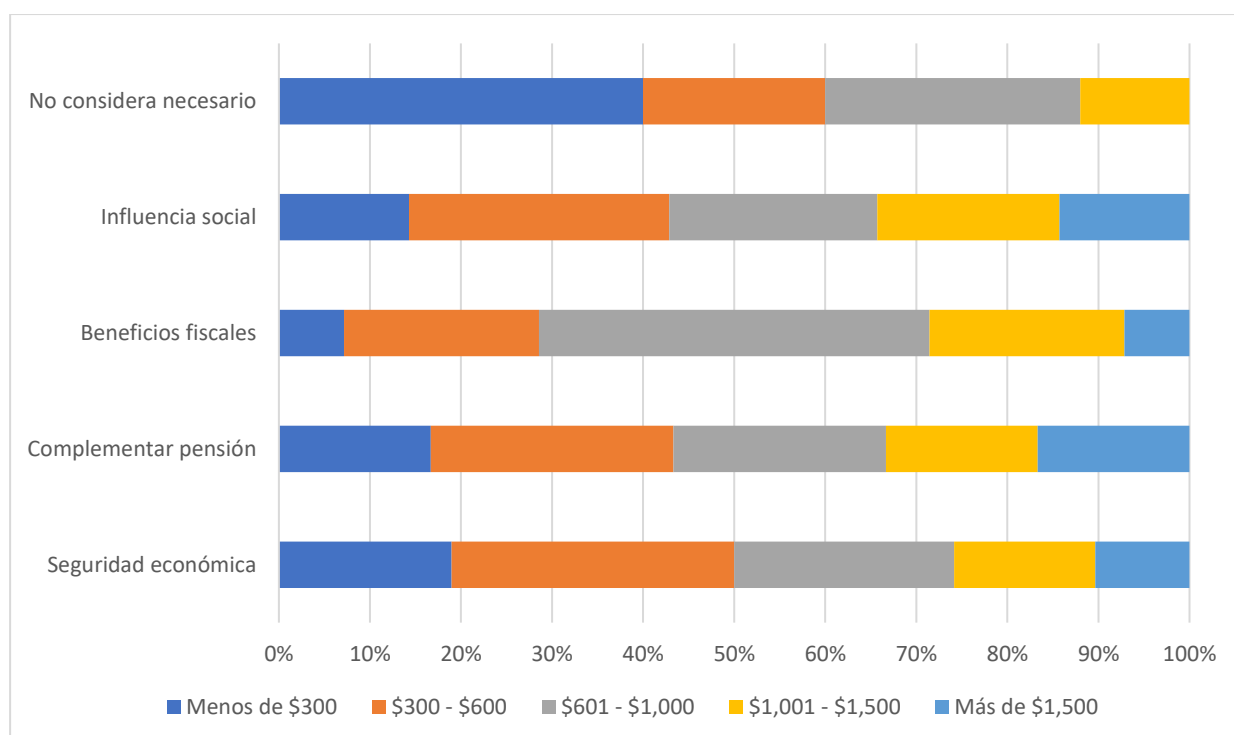
Gráfico de cruce de variables sobre tener un plan privado versus la situación laboral



De acuerdo al resultado obtenido, se puede observar que el tener un plan privado es mayor entre empleados formales, con casi la mitad teniendo algún plan (46.4%). En contraste, los trabajadores informales, autónomos y desempleados presentan tasas muy bajas de posesión de planes, evidenciando la relación entre formalidad laboral y capacidad o acceso a productos de ahorro previsional.

Figura. 19

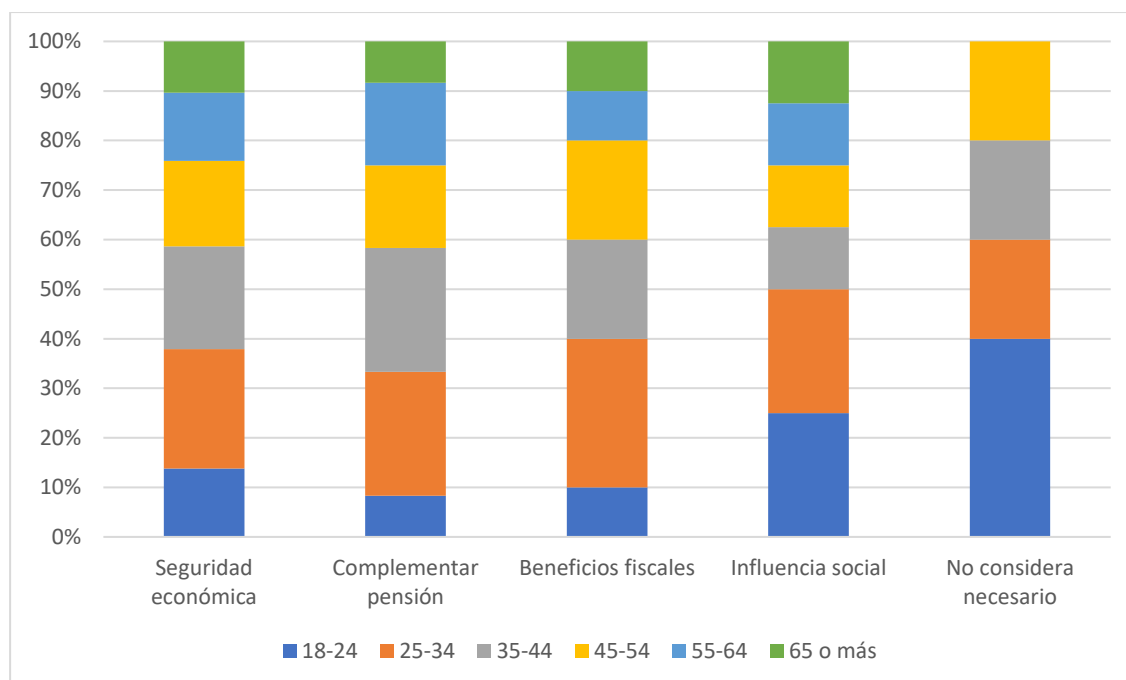
Gráfico de cruce de variables sobre motivación para considerar un plan de jubilación versus el ingreso promedio mensual



De acuerdo al cruce se puede identificar que la seguridad económica para la vejez es la mayor motivación para todos los niveles de ingreso, con una proporción creciente conforme aumenta el ingreso mensual (hasta 100% en mayores de \$1,500). La motivación por complementar la pensión pública y los beneficios fiscales también tiende a aumentar en los grupos de mayores ingresos, evidenciando que quienes ganan más tienen mayor interés en maximizar beneficios y complementar ingresos futuros.

Figura. 20

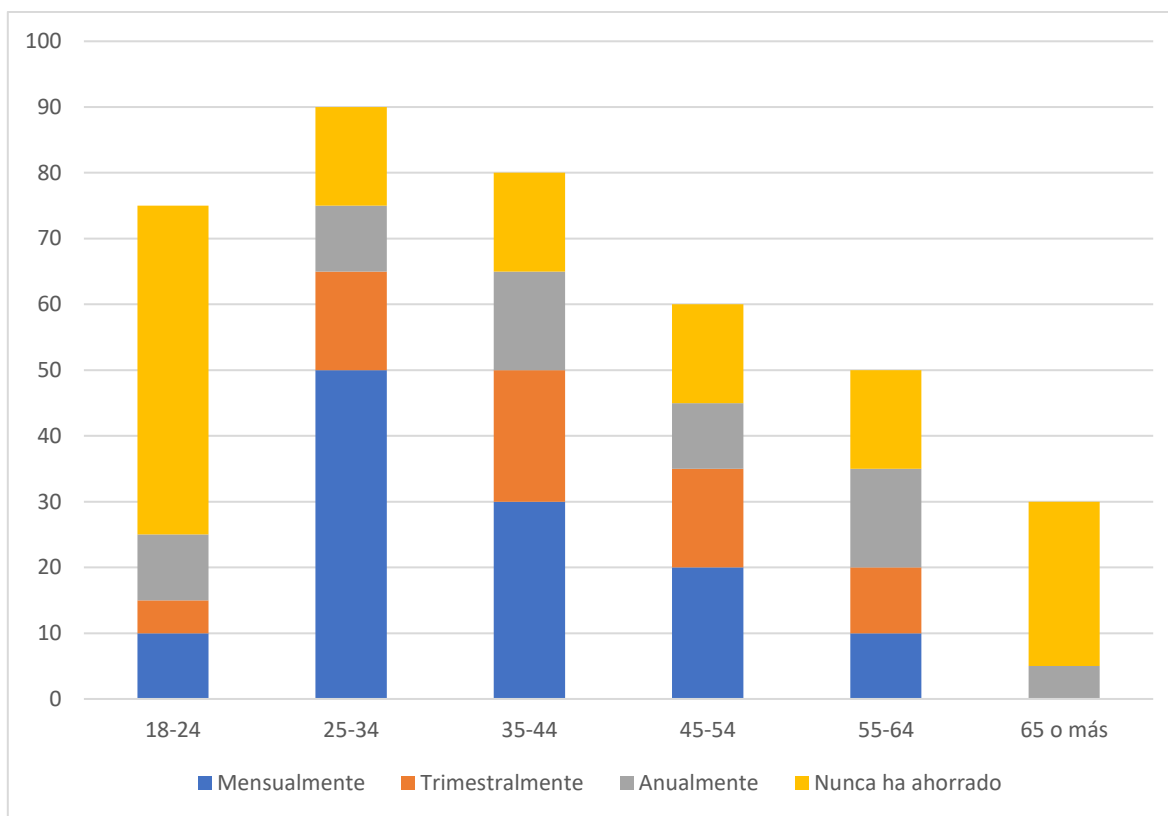
Gráfico de cruce de variables sobre motivación para considerar un plan de jubilación versus el rango de edad



De acuerdo al cruce realizado, se puede evidenciar que la principal motivación para todos los rangos es la seguridad económica para la vejez, que aumenta progresivamente con la edad, alcanzando el 100% en mayores de 65. La complementariedad de pensión y beneficios fiscales también crecen en grupos mayores, mientras que la juventud tiene más influencia social y una proporción mayor que no considera necesario ahorrar.

Figura. 21

Gráfico de cruce de variables sobre la frecuencia de ahorro para la jubilación versus el rango de edad



Con respecto al cruce realizado, los jóvenes (18-24) son los que menos ahorran regularmente, con un alto porcentaje que nunca ha ahorrado (66.7%). La frecuencia mensual de ahorro domina en grupos de 25-44 años, mientras que la frecuencia anual y la falta de ahorro son mayores en grupos de 55 años o más.

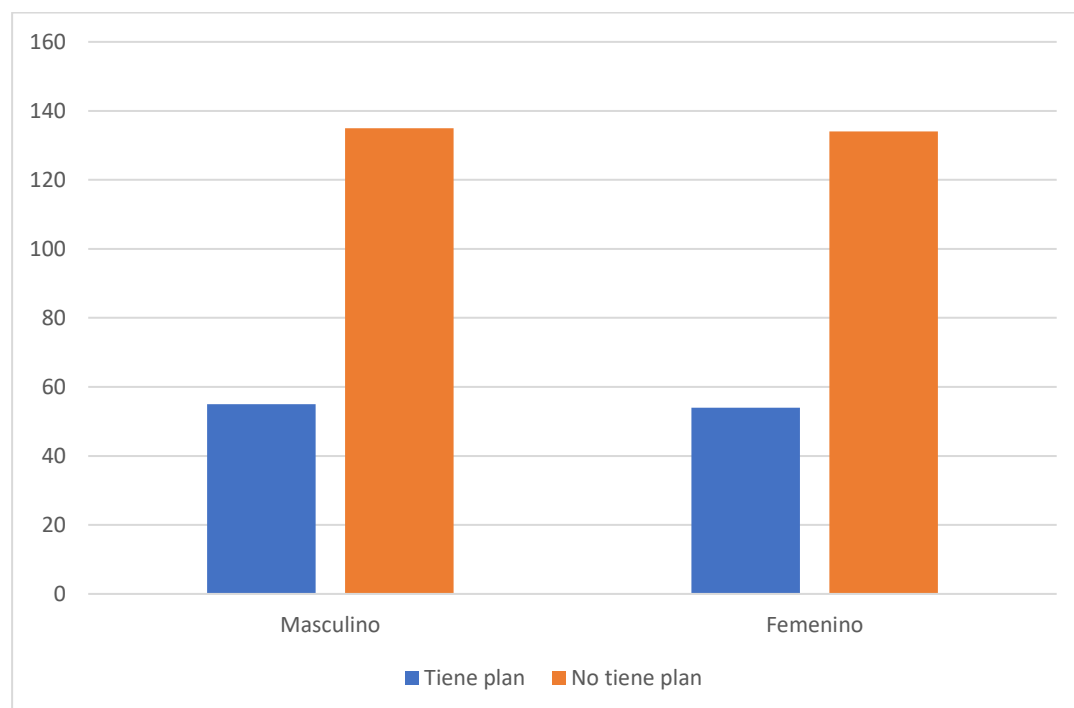
Tabla 16

Género versus si cuenta o no con plan

Género	Tiene plan	No tiene plan
Masculino	55	135
Femenino	54	134

Figura. 22

Gráfico de cruce de variables del género versus sin cuenta con un plan de jubilación



De acuerdo a los resultados del cruce, la proporción de personas que cuentan con un plan privado es parecida en ambos géneros, con cerca del 29% tanto en hombres como en mujeres, lo que indica que la adopción de estos planes no muestra una diferencia significativa entre sexos.

Conclusiones de los resultados cuantitativos

En primer lugar, el perfil del posible consumidor de un plan privado de ahorro y jubilación está formado en su mayoría por personas jóvenes y adultas tempranas, especialmente entre 18 y 44 años, que representan casi dos tercios de la muestra (63,7%). Esto es importante porque este grupo aún está en una etapa productiva y tiene más tiempo para planificar su retiro. La distribución por género es muy equilibrada, lo que significa que la promoción de estos productos puede dirigirse tanto a hombres como a mujeres por igual. Además, casi la mitad de los encuestados está casado o en unión libre (46,8%), lo que indica que muchas decisiones de ahorro se toman pensando en la familia.

En cuanto al nivel educativo, un 28,6% tiene estudios universitarios y otro 28,6% ha completado la secundaria, sumando también un porcentaje importante con formación técnica (20,8%). Esto quiere decir que la mayoría tiene al menos un nivel medio de educación, lo que facilita la comprensión de temas financieros, aunque todavía existe un segmento con educación básica que necesitaría más apoyo y materiales claros para entender bien cómo funcionan estos planes.

Sobre la situación laboral y los ingresos, la mayoría son empleados formales (36,4%), seguidos por trabajadores informales (23,4%) e independientes (20,8%). Este punto es clave, porque se comprobó que las personas con empleo formal son las que más tienen un plan privado (46,4%), mientras que los informales y autónomos lo tienen en muy baja proporción. Esto refleja que la estabilidad laboral influye directamente en la posibilidad de ahorrar para la jubilación. En cuanto a ingresos, el grupo más grande gana entre \$300 y \$600 mensuales (31,2%), seguido de los que

ganan menos de \$300 (26%), lo que muestra que una parte importante de la población tiene ingresos limitados que afectan su capacidad de ahorro.

A pesar de que el 72,7% sabe que existen planes privados de ahorro y jubilación, solo el 29% tiene uno contratado. Esto evidencia que conocer el producto no es suficiente para adquirirlo, ya que todavía hay barreras importantes como la falta de información más detallada (36,4%), los bajos ingresos (28,6%) y la desconfianza en las instituciones financieras (18,2%).

En las motivaciones, la gran mayoría (75,3%) considera que la seguridad económica para la vejez es la principal razón para contratar un plan, seguida por complementar la pensión pública (39%). Se nota que mientras más edad e ingresos tiene una persona, más valora esta seguridad.

Algo muy positivo es que el 87% de los encuestados cree que la educación financiera es importante o muy importante para decidir contratar un plan. Esto significa que una buena estrategia de marketing debe incluir campañas de información y capacitación para que la gente entienda cómo funciona y qué beneficios tiene.

En cuanto a los productos, el más atractivo para los encuestados es el que ofrece rentabilidad fija garantizada (37,7%), seguido por planes con rentabilidad variable (32,5%). Esto demuestra que, aunque muchos prefieren seguridad, también hay un grupo que está dispuesto a asumir un poco más de riesgo.

La frecuencia de ahorro es un dato preocupante: el 31,2% ahorra todos los meses para su jubilación, pero el mismo porcentaje nunca ha ahorrado para este

objetivo. Esto refleja que todavía hay un trabajo grande por hacer para fomentar el hábito del ahorro previsional.

Finalmente, el canal más preferido para contratar un plan son los bancos e instituciones financieras tradicionales (39%), lo que confirma que la confianza en la entidad es un factor decisivo.

Analizando los resultados se muestran que existe un mercado potencial importante, pero que para aumentarlo se deben superar barreras como los ingresos limitados, la falta de información clara y la desconfianza hacia las instituciones. Además, es clave enfocarse en la educación financiera y en ofrecer planes flexibles que se adapten a las realidades económicas de los distintos segmentos de la población.

Capítulo 4

Conclusiones y futuras líneas de investigación

Conclusiones del estudio

Objetivo específico 1: *Determinar el marco teórico y conceptual que sustente la investigación.*

Se validó que la Teoría de la Planificación Financiera del Ciclo de Vida explica cómo las personas estructuran su ahorro considerando las distintas etapas de su vida, algo evidente en los resultados, donde los grupos de mayor edad mostraron mayor interés en asegurar ingresos para la jubilación.

La Teoría de la Utilidad Esperada se relaciona con la preferencia por planes con rentabilidad fija garantizada (37,7%), lo que refleja que la mayoría busca maximizar seguridad más que asumir riesgos para obtener rentabilidades potencialmente mayores.

La Teoría de la Acción Razonada se evidencia en que factores sociales, como la percepción de responsabilidad personal sobre el retiro, influyen en la intención de compra, aunque la decisión final sigue condicionada por la situación económica y el nivel de confianza en la entidad financiera.

Objetivo específico 2: *Diseñar y aplicar herramientas investigativas, tanto cualitativas como cuantitativas para obtener datos acerca del comportamiento del consumidor y sus influencias en la decisión de compra.*

La encuesta estructurada permitió medir variables demográficas, socioeconómicas y psicológicas. Gracias a ella, se identificó que la educación financiera es vista como importante o muy importante por el 87% de los encuestados, lo que representa una oportunidad para que las instituciones financieras enfoquen su estrategia en programas educativos.

Se pudo determinar que la formalidad laboral influye directamente en la adopción: casi la mitad de los empleados formales (46,4%) cuenta con un plan, mientras que los trabajadores informales y autónomos muestran niveles muy bajos de contratación.

El cruce de variables mostró que el conocimiento de los planes aumenta con el nivel educativo, llegando a más del 80% entre universitarios y posgraduados, lo que confirma que la educación es un factor clave para comprender y valorar estos productos.

Objetivo específico 3: *Determinar los hallazgos relevantes de acuerdo con toda la información recolectada y realizar las respectivas conclusiones de estas.*

Existe un mercado potencial considerable en segmentos jóvenes y de mediana edad que conocen los productos, pero aún no los contratan. Esto indica que las barreras no están en la falta de interés, sino en la percepción de que no es el momento adecuado por limitaciones económicas.

El hábito de ahorro para la jubilación no está consolidado: un 31,2% ahorra mensualmente, pero otro 31,2% nunca ha ahorrado. Esta falta de hábito podría revertirse con estrategias de educación financiera y con productos de aportes bajos y flexibles.

La preferencia por canales tradicionales (39% opta por bancos) confirma que la confianza es decisiva, y que cualquier estrategia de marketing debe fortalecer la percepción de seguridad y transparencia.

Objetivo específico 4: *Obtener información que tribute al desarrollo de futuras líneas de investigación.*

Los resultados sugieren que se debe profundizar en el análisis del impacto de la educación financiera en la decisión de contratar planes previsionales, especialmente en sectores con menor nivel educativo y en zonas rurales, donde el acceso a información es más limitado.

También es necesario investigar cómo la informalidad laboral condiciona la planificación financiera a largo plazo y qué modelos de productos pueden adaptarse a este segmento.

Finalmente, se abre la posibilidad de comparar el comportamiento del consumidor de ciudades intermedias como Santo Domingo con el de ciudades grandes como Quito y Guayaquil, para identificar diferencias en percepciones, motivaciones y barreras.

Desarrollo de la propuesta o modelo

Con base en los resultados de la investigación, se pueden definir tres perfiles de clientes potenciales para planes privados de ahorro y jubilación en Santo Domingo de los Tsáchilas:

Joven profesional con visión de futuro

- **Edad:** 25-34 años
- **Estado civil:** Soltero/a o en unión libre
- **Ocupación:** Empleado formal en empresa privada
- **Ingreso mensual:** USD 601 - 1.000
- **Nivel educativo:** Universitario completo
- **Zona de residencia:** Urbana
- **Motivaciones:** Garantizar seguridad económica a largo plazo y complementar la pensión pública.
- **Barreras:** Percepción de que la jubilación está “lejos” y falta de información detallada sobre rentabilidad.
- **Preferencia de producto:** Plan con rentabilidad fija garantizada o mixta, con aportes mensuales moderados.
- **Canal de contratación preferido:** Banco o institución financiera tradicional.

Figura. 23

Perfil del Joven profesional con visión de futuro



Joven profesional con visión de futuro

Datos demográficos

- **Edad:** 25-34 años
- **Estado civil:** Soltero/a o en unión libre
- **Ocupación:** Empleado formal en empresa privada
- **Ingreso mensual:** USD 601-1.000
- **Nivel educativo:** Universitario completo
- **Zona de residencia:** Urbana

Preferencia de producto

- Plan con rentabilidad fija garantizada o mixta, con

Motivaciones

- Garantizar seguridad económica a largo plazo
- Complementar la pensión pública

Barreras

- Percepción de que la jubilación está “lejos”
- Falta de información detallada sobre rentabilidad

Preferencia de producto

- Plan con rentabilidad fija garantizada o mixta, con

Trabajador informal precavido

- **Edad:** 35-44 años
- **Estado civil:** Casado/a, con hijos
- **Ocupación:** Comercio informal o trabajador independiente/autónomo
- **Ingreso mensual:** USD 300 - 600
- **Nivel educativo:** Secundaria completa o formación técnica
- **Zona de residencia:** Urbana, con posibles conexiones a zonas rurales.
- **Motivaciones:** Seguridad para la vejez y dejar un respaldo económico a la familia.
- **Barreras:** Ingresos inestables, preferencia por ahorro informal y desconfianza hacia las entidades financieras.
- **Preferencia de producto:** Plan flexible con aportes bajos y opción de suspender temporalmente pagos sin penalización.
- **Canal de contratación preferido:** Cooperativa de ahorro y crédito local o empresa cercana.

Figura. 24

Perfil del trabajador informal precavido



Trabajador informal precavido

Datos demográficos

- **Edad:** 35-44 años
- **Estado civil:** Casado/a con unión libre
- **Ocupación:** Comercio informal o trabajador independiente/autónomo
- **Ingreso mensual:** USD 300-600
- **Nivel educativo:** Secundaria completa o formación técnica
- **Zona de residencia:** Urbana, con posibles conexiones a zonas rurales

Motivaciones

- Seguridad para la vejez
- Dejar un respaldo económico a la familia

Barreras

- Ingresos inestables
- Preferencia por ahorro informal y desconfianza hacia entidades financieras

Preferencia de producto

- Plan flexible con aportes bajos y opción de suspender temporalmente pagos

Prejubilado planificador

- **Edad:** 55-64 años
- **Estado civil:** Casado/a
- **Ocupación:** Empleado formal o dueño de negocio pequeño
- **Ingreso mensual:** USD 1.001 - 1.500 o más
- **Nivel educativo:** Universitario o postgrado
- **Zona de residencia:** Urbana
- **Motivaciones:** Complementar la pensión pública, proteger patrimonio y asegurar un ingreso estable durante la jubilación.
- **Barreras:** Tiempo reducido para capitalizar el plan y dudas sobre el rendimiento real.
- **Preferencia de producto:** Plan con rentabilidad fija garantizada, beneficios fiscales y posibilidad de retiro anticipado.
- **Canal de contratación preferido:** Compañía aseguradora especializada en planes previsionales.

Figura. 25

Perfil del prejubilado planificador



Modelos de decisión de compra

A continuación, se detallará el proceso de decisión de compra del perfil Joven profesional con visión de futuro:

1. Reconocimiento del problema

- El joven profesional empieza a tomar conciencia de que depender únicamente de la pensión pública puede no ser suficiente para mantener su calidad de vida en la vejez.
- Factores como escuchar experiencias de familiares mayores, noticias sobre el sistema de pensiones o charlas en su trabajo despiertan la necesidad de asegurar un respaldo económico adicional.
- Se da cuenta de que cuanto antes empiece, más beneficios puede obtener por el efecto del interés compuesto.

2. Búsqueda de información

- Comienza a investigar sobre opciones de ahorro e inversión a largo plazo, enfocándose en planes de ahorro y jubilación privados.
- Consulta páginas web de bancos y aseguradoras, ve videos explicativos y pide recomendaciones a colegas o amigos que ya tengan un plan.
- Busca información clara sobre rentabilidad, seguridad de la inversión, flexibilidad de aportes y beneficios fiscales.
- Compara información de fuentes oficiales y foros de consumidores para validar que las empresas sean confiables.

3. Evaluación de alternativas

- Analiza diferentes planes ofrecidos por bancos, cooperativas y compañías aseguradoras.
- Evalúa aspectos como: rentabilidad fija o variable, requisitos de permanencia, montos mínimos de aporte y reputación de la entidad.
- Mide el equilibrio entre seguridad (prefiere rentabilidad fija) y rentabilidad (considera algo de riesgo si la ganancia esperada es mayor).
- Toma en cuenta beneficios adicionales como asesoría financiera gratuita o seguros complementarios incluidos en el plan.

4. Decisión de compra

- Selecciona la entidad y el plan que le ofrezcan seguridad, facilidad de aportes automáticos y flexibilidad para aumentar o reducir la cuota en el tiempo.
- Prefiere contratar de manera presencial en un banco o institución financiera reconocida para sentir mayor confianza.
- Antes de firmar, revisa el contrato y aclara dudas sobre comisiones, penalizaciones y procedimientos de retiro anticipado.

5. Comportamiento poscompra

- Evalúa su satisfacción con el servicio, especialmente si las promesas de atención y seguimiento se cumplen.
- Se mantiene pendiente de los estados de cuenta y del crecimiento de su ahorro.
- Si la experiencia es positiva, recomienda el producto a amigos y familiares, convirtiéndose en promotor de la marca.

- Ajusta sus aportes mensuales en función de cambios en sus ingresos o nuevas metas financieras.

A continuación, se detallará el proceso de decisión de compra del perfil trabajador informal precavido:

1. Reconocimiento del problema

- Toma conciencia de que no tiene un sistema de pensiones formal y que depender de sus ahorros informales o familiares podría ser riesgoso.
- La preocupación aumenta al ver casos cercanos de personas mayores sin respaldo económico.
- Se plantea la necesidad de buscar una forma de ahorro que sea segura, pero que le permita seguir manejando sus ingresos variables.

2. Búsqueda de información

- Consulta principalmente a familiares, amigos y vecinos sobre opciones de ahorro, ya que no confía plenamente en la información institucional.
- Prefiere informarse en cooperativas locales o instituciones financieras de la zona, donde el trato es más personal.
- Busca productos que no exijan ingresos fijos mensuales y que sean flexibles para suspender o reducir aportes sin penalizaciones.

3. Evaluación de alternativas

- Compara planes de cooperativas, bancos pequeños y aseguradoras, evaluando requisitos, plazos y accesibilidad de los aportes.

- Considera la reputación de la entidad y si tiene presencia física cercana a su domicilio o negocio.
- Le da mucho peso a la recomendación personal y a la confianza que le genere el asesor.

4. Decisión de compra

- Opta por un plan que le permita iniciar con montos bajos y sin compromisos rígidos.
- Prefiere firmar el contrato de forma presencial y después de revisar que las condiciones estén claramente explicadas.
- Busca un plan donde pueda ver resultados tangibles a corto o mediano plazo para sentirse motivado a continuar.

5. Comportamiento poscompra

- Evalúa si el plan es realmente accesible con sus ingresos y si la atención al cliente es personalizada.
- Ajusta o suspende los aportes en meses de menor ingreso.
- Si percibe transparencia y cercanía por parte de la entidad, se fideliza y recomienda el producto en su círculo social.

A continuación, se detallará el proceso de decisión de compra del perfil prejubilado planificador:

1. Reconocimiento del problema

- Es consciente de que la pensión pública podría no cubrir todos sus gastos al jubilarse.
- Siente la necesidad de reforzar sus ingresos futuros y dejar un respaldo económico para su familia.
- Reconoce que le queda poco tiempo para capitalizar un ahorro significativo, por lo que busca opciones rápidas y seguras.

2. Búsqueda de información

- Investiga principalmente con asesores financieros de confianza y mediante su banco habitual.
- Consulta opciones que combinen seguridad con rendimiento garantizado.
- Revisa la estabilidad y solidez de las instituciones, priorizando aquellas con trayectoria y reputación impecable.

3. Evaluación de alternativas

- Analiza planes con rentabilidad fija garantizada, bajo riesgo y posibilidad de aportes altos para capitalizar en pocos años.
- Considera beneficios fiscales y la posibilidad de retiro anticipado si lo necesita.
- Evalúa las comisiones, los plazos de permanencia y la liquidez del producto.

4. Decisión de compra

- Elige una institución que le genere confianza y un plan que maximice la seguridad de su capital.

- Realiza la contratación de forma presencial, normalmente acompañado de su pareja o familiares.
- Revisa el contrato con detalle y solicita simulaciones de pago para asegurarse de que los beneficios sean claros.

5. Comportamiento poscompra

- Monitorea regularmente el rendimiento y verifica que los pagos se ajusten a lo prometido.
- Mantiene contacto frecuente con su asesor financiero.
- Si el producto cumple con sus expectativas, se mantiene en el plan hasta la jubilación e incluso aumenta los aportes en los últimos años para mejorar la renta futura.

Recomendaciones

A partir de los resultados obtenidos y el análisis del comportamiento del potencial consumidor de planes privados de ahorro y jubilación en Santo Domingo de los Tsáchilas, se plantea como primera recomendación la implementación de campañas de educación financiera segmentadas, orientadas a atender las necesidades y características de los diferentes perfiles identificados. Estas acciones deben adaptarse a los canales de comunicación y estilos de aprendizaje de cada grupo: para los jóvenes profesionales, el uso de redes sociales, webinars y herramientas digitales; para los trabajadores informales, talleres presenciales en cooperativas, asociaciones o ferias locales; y para los prejubilados, charlas personalizadas y asesorías directas. Además, es fundamental incluir herramientas interactivas como simuladores de ahorro y proyecciones de rentabilidad, que permitan al consumidor visualizar de forma concreta los beneficios a largo plazo.

En segundo lugar, se recomienda el diseño de productos financieros flexibles y accesibles, capaces de adaptarse a las condiciones económicas de cada segmento. Esto implica la creación de planes con montos de aporte inicial bajos y opciones de incremento progresivo, así como la posibilidad de suspender temporalmente los pagos sin penalizaciones, especialmente pensados para trabajadores con ingresos variables. Asimismo, se sugiere ofrecer modalidades híbridas que combinen rentabilidad fija y variable, de manera que puedan atraer tanto a clientes conservadores como a aquellos con mayor tolerancia al riesgo.

Otra recomendación clave es fortalecer la confianza en las instituciones financieras. Para lograrlo, es indispensable comunicar de manera clara y transparente

todas las condiciones del contrato, los costos asociados y las políticas de retiro, así como publicar reportes periódicos sobre la rentabilidad y solidez de los fondos, respaldados por auditorías independientes. La difusión de testimonios reales y casos de éxito contribuirá a reducir la percepción de riesgo y a consolidar la credibilidad de las entidades.

Asimismo, se sugiere integrar la comercialización de planes previsionales con beneficios laborales, mediante alianzas con empresas locales que permitan ofrecerlos como parte del paquete de beneficios para sus empleados. Esto podría incluir incentivos como coaportes por parte del empleador o bonificaciones por permanencia en el plan. En el caso de trabajadores independientes, se recomienda promover esquemas colectivos a través de gremios y asociaciones, para facilitar el acceso a condiciones preferenciales.

La digitalización también debe ser un eje prioritario en la estrategia de captación y fidelización. Las instituciones financieras pueden desarrollar aplicaciones móviles y plataformas web que permitan a los usuarios abrir, gestionar y monitorear sus planes de forma sencilla y segura, incluyendo funcionalidades como recordatorios automáticos de aportes, simuladores de proyección y asesoría virtual. El uso de herramientas de analítica de datos permitirá personalizar ofertas y recomendaciones, mejorando la experiencia del cliente.

En un nivel más amplio, es importante impulsar políticas públicas que incentiven el ahorro previsional privado, como beneficios fiscales más atractivos para los contratantes de estos productos, con especial enfoque en los segmentos de menor

cobertura previsional. De igual forma, se recomienda la creación de programas conjuntos entre el sector público y privado para fomentar la inclusión financiera en zonas rurales y entre trabajadores informales, donde la brecha de acceso es más pronunciada.

Finalmente, desde el ámbito académico y social, se plantea la necesidad de dar seguimiento al fenómeno mediante investigaciones longitudinales que midan el impacto de la educación financiera en la adopción de planes de ahorro para la jubilación. También se recomienda comparar el comportamiento del consumidor en ciudades intermedias con el de grandes urbes, para identificar patrones diferenciados y ajustar las estrategias de marketing. Este seguimiento permitirá evaluar de manera periódica la efectividad de las campañas y realizar mejoras continuas basadas en la evolución del mercado y las necesidades reales de la población.

Futuras líneas de investigación

Los resultados de este estudio abren la posibilidad de desarrollar nuevas investigaciones que permitan profundizar en aspectos clave relacionados con la adopción de planes privados de ahorro y jubilación. En primer lugar, se propone llevar a cabo estudios longitudinales que analicen cómo evoluciona el comportamiento de los consumidores a lo largo del tiempo, especialmente después de haber participado en programas de educación financiera. Esto permitiría medir el impacto real de dichas intervenciones en la decisión de contratar y mantener un plan previsional, así como identificar los factores que favorecen o dificultan la permanencia en el mismo.

En segundo lugar, es relevante explorar de manera específica cómo la informalidad laboral condiciona la planificación financiera a largo plazo. Para ello, futuras investigaciones podrían centrarse en el diseño y prueba de modelos de ahorro adaptados a personas con ingresos variables, evaluando su viabilidad, aceptación y sostenibilidad. Este enfoque sería especialmente útil para el segmento identificado como “trabajador informal precavido”, que presenta alto interés en asegurar su futuro, pero enfrenta barreras estructurales para acceder a productos previsionales convencionales.

Otra línea de estudio sugerida es el análisis comparativo del comportamiento del consumidor en diferentes contextos geográficos. Comparar los patrones de percepción, motivación y barreras entre ciudades intermedias como Santo Domingo de los Tsáchilas y grandes urbes como Quito o Guayaquil permitiría detectar diferencias significativas que podrían guiar estrategias de marketing más efectivas y adaptadas a cada entorno.

También resulta pertinente investigar el impacto de la digitalización y las plataformas fintech en la contratación y administración de planes de ahorro para la jubilación. Este análisis debería contemplar tanto la adopción de herramientas digitales por parte de los distintos perfiles de consumidores como el grado de confianza que generan, considerando que la seguridad y la transparencia son factores determinantes en la decisión de compra.

Finalmente, se sugiere examinar la influencia de las políticas públicas y los incentivos fiscales en el crecimiento del mercado de planes previsionales privados. Esto implicaría evaluar la efectividad de medidas gubernamentales orientadas a fomentar el ahorro a largo plazo, así como proponer alternativas que favorezcan la inclusión financiera en segmentos tradicionalmente desatendidos, como trabajadores informales, mujeres y habitantes de zonas rurales. Un análisis de este tipo podría servir de base para la creación de estrategias conjuntas entre el sector público y privado que garanticen una mayor cobertura previsional en el país.

Referencias

- Acuña, R., & Evangelista, M. (2021). Estrategias de marketing relacional en el sector financiero: Un análisis de estudios recientes. *Revista Internacional de Marketing Relacional*, 12(2), 45-58.
- Ajzen, I. (1986). From intentions to actions: A theory of planned behavior. In J. Kuhl & J. Beckmann (Eds.), *Action control: From cognition to behavior* (pp. 11-39). Springer.
- Aljaouni, A., Al-Hajjar, B., & Al-Khayyat, A. (2024). Impact of financial education programs on youth financial literacy and savings behavior. *Journal of Financial Education and Planning*, 35(1), 15-30.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2014). Ley Orgánica de Seguridad Social. Registro Oficial No. 403, 23 de octubre de 2014.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2024). Ley Orgánica de Integridad Pública. Registro Oficial No. 822, 15 de junio de 2024.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2025). Proyecto de Ley Orgánica Reformatoria a la Ley de Seguridad Social (en trámite).
- Asociación de Bancos Privados del Ecuador. (2023, 2 febrero). Ecuador, entre los países de América Latina con menos ahorros. <https://www.primicias.ec/noticias/economia/ecuador-ahorros-latinoamerica-depositos-bancos/>
- Banco Central del Ecuador. (2020). *Encuesta de medición de capacidades financieras*. CAF. [http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/2205/Encuesta BCE CAF Ecuador 2020.pdf?isAllowed=y&sequence=1](http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/2205/Encuesta_BCE_CAF_Ecuador_2020.pdf?isAllowed=y&sequence=1)
- Banco Central del Ecuador. (2025, abril). Índice de Confianza del Consumidor, boletín mensual.
- Borrás, M., & Ameneiro, L. (2018). Digital marketing and consumer behavior in the financial services sector. *Journal of Service Research*, 21(3), 287-302.
- Burchi, G., Moini, A., & Dionigi, S. (2021). Financial education for sustainable development: Evidence from emerging economies. *Sustainability*, 13(15), 8283. <https://doi.org/10.3390/su13158283>
- Calopa, M. (2017). Planeación financiera personal: Técnicas y estudios de caso. *Revista Venezolana de Finanzas*, 9(1), 72-88.

- Castillo, F. (2024). La confianza como factor determinante en la intención de compra online. *Revista Latinoamericana de Marketing Digital*, 7(1), 22-38.
- Conferencia Interamericana de Seguridad Social CISS. (2024, 20 noviembre). ¿Es la jubilación un desafío para los ecuatorianos? Análisis de cobertura y pensiones promedio. <https://ciss-bienestar.org/2024/11/20/es-la-jubilacion-un-desafio-para-los-ecuatorianos-analisis-de-cobertura-y-pensiones-promedio/>
- Corporación de Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados. (2025). *Fuentes de financiamiento del Sistema Financiero Ecuatoriano*. COSEDE. <https://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2025/02/17-02-2025-Revista-Externa-25-compress.pdf>
- Decreto Ejecutivo No. 1070. (2023). Regulación para la promoción del ahorro previsional complementario y voluntario. Registro Oficial.
- Fedeseq. (2022). Ventas de seguros de vida crecieron 6,2% en 2021. <https://www.primicias.ec/noticias/economia/seguros-vida-crecimiento-ecuador-aseguradoras/>
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research. Addison-Wesley.
- Fundación Crisfe. (2024). CRISFE fomenta la cultura financiera en el Ecuador. <https://crisfe.org/blogs/fomentamos-cultura-financiera-ecuador>
- García Bianchi, R., Ortiz, J. F., & Ramírez, P. (2020). Efectos del ciclo de vida en la planificación financiera del ahorro privado. *Revista de Finanzas Aplicadas*, 8(2), 115-129.
- García Estévez, J. (2025). Hábitos de ahorro y planificación financiera para la jubilación. *Revista Iberoamericana de Economía*, 30(1), 59-74.
- Giménez, A. (2024). *Estudio comparado de la jubilación de seguro social en Latinoamérica*. Pol. Conocimiento, 9(11), 1763-1777. Disponible en: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/8418>
- GK City. (2024, 18 septiembre). Sobre los problemas del IESS: "Vienen desde hace 14 años". <https://gk.city/2024/09/18/sobre-los-problemas-del-iess-vienen-desde-hace-14-anos/>

- González Cova, R. A. (2023). La importancia estratégica de la planificación financiera personal en el contexto latinoamericano. *Revista de Estudios Económicos*, 19(3), 134-148.
- Imtiaz, N., Aslam, W., & Haider, S. (2019). Online purchase intention: The role of perceived value, trust and convenience on consumers' behavior. *Journal of Internet Commerce*, 18(2), 117-134.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos INEC. (2022). Censo de Población y Vivienda 2022: Santo Domingo.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2024). La crisis de la Seguridad Social en Ecuador y la afectación a las pensiones jubilares: Posibles causas y soluciones. Universidad de Guayaquil. <https://repositorio.ug.edu.ec/items/89905fa8-6c81-4f4c-86a6-b938606759fc>
- Jaquin Cristancho, J. M. (2023). Teoría de la acción planificada y su influencia en las decisiones financieras en jóvenes universitarios. *Revista Colombiana de Psicología Social*, 12(1), 48-63.
- Jyothi, P., Reddy, K. C., & Srinivasan, N. (2022). CRM practices and customer retention in financial services industry. *International Journal of Bank Marketing*, 40(7), 1541-1560.
- López Espinosa, J., & Ratto Schol, L. (2022). Marketing relacional y fidelización del cliente: Un estudio en el sector financiero. *Revista de Marketing y Gestión de Clientes*, 14(2), 78-93.
- López, V., Pérez, H., & Sánchez, D. (2022). Educación financiera y su impacto en la toma de decisiones de ahorro en jóvenes universitarios. *Revista de Educación Financiera y Desarrollo*, 15(1), 45-60.
- Madrigal, M., & Madrigal, D. (2024). Cambios en el comportamiento del consumidor en la era pospandemia: Un análisis en el sector financiero. *Revista Centroamericana de Ciencias Sociales*, 11(2), 90-105.
- Margalina, H., & Cutipa-Limache, J. (2023). Factores que influyen en la intención de compra de productos financieros bancarios digitales. *Revista Peruana de Marketing*, 9(1), 34-50.
- Martínez, P. (2025). Aplicación de la teoría de la acción razonada en el comportamiento financiero de consumidores dominicanos. *Revista Dominicana de Psicología*, 17(1), 23-38.

- Mesías Rodríguez, V. A. (2021). Análisis del empleo informal en el espacio público urbano de Santo Domingo (Ecuador), como efecto de la exclusión multidimensional y como una limitación para el desarrollo urbano sostenible. Flacso Ecuador. <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/17628?locale=en>
- Ministerio de Trabajo del Ecuador. (2022). Código del Trabajo reformado. Registro Oficial, reformas aplicadas.
- Ministerio de Trabajo del Ecuador. (2025). Jubilación patronal. <https://www.trabajo.gob.ec/jubilacion-patronal/>
- Mora, L. (2023). Influencia de la experiencia previa en la intención de compra online. *Revista Mexicana de Marketing Digital*, 8(3), 67-83.
- Mungaray, L., Núñez, P., & Herrera, J. (2021). Influencia socioeconómica y psicológica en el ahorro de familias mexicanas. *Cuadernos de Economía y Finanzas*, 14(2), 120-137.
- Navarro, A. (2018). Planificación financiera y ciclo de vida: Un análisis contemporáneo de modelos y prácticas. *Revista de Estudios Sociales y Económicos*, 22(4), 32-46.
- Noticias USFQ. (2023, mayo). *El futuro de las pensiones en Ecuador: ¿cómo podemos garantizar su sostenibilidad?* <https://noticias.usfq.edu.ec/2023/05/el-futuro-de-las-pensiones-en-ecuador.html>
- Ortega, R. (2019). Estrategias de ahorro y seguridad financiera: Un enfoque desde la planeación financiera. *Revista Latinoamericana de Finanzas*, 11(2), 55-66.
- Ortiz, Durán-Valverde, Urban y Wodsak. (2018). *Desempeño de pensiones privatizadas en América Latina, 1980-2020*. Publicado en SciELO México. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-718X2022000300755&script=sci_arttext
- Panorama Ecuador. (2024, 10 octubre). El perfil del consumidor ecuatoriano en 2024: resiliencia, ahorro y adaptabilidad. <https://panoramaecuador.com/el-perfil-del-consumidor-ecuadoriano-en-2024-resiliencia-ahorro-y-adaptabilidad/>
- Pension Policy International. (2023, 28 marzo). Fondos de jubilación en el sector privado se vuelven más asequibles para despertar interés.

<https://www.pensionpolicyinternational.com/ecuador-fondos-de-jubilacion-en-el-sector-privado>

- Peña-García, J., Jiménez-Castillo, D., & Rodríguez-Sánchez, J. (2022). Factors influencing online purchase intention: A meta-analytic review. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 64, Article 102840. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102840>
- Pérez, L., & Gómez, F. (2023). Transparencia y responsabilidad social en el comportamiento del consumidor financiero. *Revista de Ciencias Sociales y Administración*, 6(3), 77-92.
- Pin Arboledas, E. (2025). Herramientas digitales para el ahorro personal: Usos y beneficios. *Revista Iberoamericana de Tecnología Financiera*, 7(1), 15-29.
- Primicias. (2024, 29 febrero). Santo Domingo de los Tsáchilas es la provincia que más empleos ha perdido. <https://www.primicias.ec/noticias/economia/santo-domingo-empleo-informal-desempleo/>
- Primicias. (2025). La educación financiera puede definir el futuro de los jóvenes ecuatorianos. <https://www.primicias.ec/revistagestion/tu-dinero/educacion-financiera-futuro-jovenes-ecuatorianos-93152/>
- Primicias. (2025a, 20 enero). Así subieron las pensiones mínimas y máximas del IESS desde enero de 2025. <https://www.primicias.ec/economia/iess-pensiones-jubilados-salario-inflacion-87903/>
- Primicias. (2025b, 18 junio). La incertidumbre pesa en el consumo: el ecuatoriano compra menos productos y más caros. <https://www.primicias.ec/revistagestion/analisis/incertidumbre-consumo-ecuador-precios-ahorro-inseguridad-98687/>
- Red de Instituciones Financieras de Desarrollo. (2017). El 96% de la población no ha recibido educación financiera. <https://www.rfd.org.ec/blog/el-96-de-la-poblacion-no-ha-recibido-educacion-financiera>
- Red de Instituciones Financieras de Desarrollo. (2023). *La inclusión financiera en el Ecuador*. https://www.rfd.org.ec/docs/libros_rfd/la_inclusion_financiera_en_el_ecuador_2023.pdf
- Revista Forbes Ecuador. (2021, 21 julio). *El rescate de la seguridad social en Ecuador*. <https://www.forbes.com.ec/columnistas/el-rescate-seguridad-social-ecuador-n6741>

- Rodríguez, F. (2024). Estrategias de marketing relacional en bancos latinoamericanos: impacto en la fidelización. *Revista de Marketing Financiero*, 13(1), 44-59.
- Salazar-Lozada, G. M., Félix-Rodríguez, J. F., & Méndez-Olán, L. A. (2019). Análisis del patrón de comportamiento del consumidor de Quito, Ecuador. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 25(72), 173-190. <https://revistahitos.ujat.mx/index.php/hitos/article/download/3611/2744/18681>
- Society of Actuaries & LIMRA. (2019). *Enfoque en la jubilación: Latinoamérica*. Disponible en: <https://www.soa.org/globalassets/assets/files/resources/research-report/2020/latin-america-retirement-summary-spanish.pdf>
- Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria. (2023). *Evaluación de la Inclusión Financiera y los Servicios Financieros Digitales en el Ecuador*. <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Evaluacio%CC%81n-de-la-Inclusio%CC%81n-Financiera-y-los-Servicios-Financieros-Digitales-en-el-Ecuador.pdf>
- Superintendencia de Pensiones del Ecuador. (2024). Resolución SUP-PEN-2024-002: Regulación de sociedades administradoras de fondos previsionales privados. Documento oficial.
- Teleamazonas. (2023, 8 agosto). Planes privados de jubilación se popularizan en Ecuador. <https://www.teleamazonas.com/planes-privados-jubilacion-ecuador-iess/>
- Torres Congo, M. D. (2019). *Análisis del comportamiento del consumidor ecuatoriano al momento de realizar una reserva de Hotel en Línea dentro del país*. PUCE. <https://repositorio.puce.edu.ec/items/766a3b68-7eaa-47a8-92e4-48d4a48e4de4>
- Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. (2020). *El comportamiento del consumidor ecuatoriano desde la perspectiva psicológica*. <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/fb84c7e5-d88e-468d-81a2-2711b21430e2/content>
- Zambrano, G., Alarcón, J., & Baldeón, M. (2022). Personalización y digitalización en el marketing de servicios financieros en Ecuador. *Revista Ecuatoriana de Marketing*, 9(2), 108-120.

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Zavala Saldarreaga, Sandy Estefanía** con C.C: #1722887666 autora del trabajo de titulación: **Análisis del comportamiento del potencial consumidor de un plan de ahorro y jubilación privado**, en la ciudad de Santo Domingo. previo a la obtención del título de **Licenciada en Mercadotecnia** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **01 de septiembre de 2025**

f. 

Nombre: **Zavala Saldarreaga, Sandy Estefanía**

C.C: **1722887666**

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Análisis del comportamiento del potencial consumidor de un plan de ahorro y jubilación privado, en la ciudad de Santo Domingo.		
AUTOR(ES)	Zavala Saldarreaga, Sandy Estefanía		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Samaniego López, Jaime Moisés		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Economía y Empresa		
CARRERA:	Carrera de Mercadotecnia		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciada en Mercadotecnia		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	01 de 09 de 2025	No. DE PÁGINAS:	73 páginas
ÁREAS TEMÁTICAS:	Comportamiento del consumidor, Investigación de mercado, Finanzas personales, Desarrollo económico y social, Educación financiera.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Comportamiento del consumidor, Planes de ahorro y jubilación, Educación financiera, Informalidad laboral, Seguridad económica, Estrategias de marketing		

RESUMEN/ABSTRACT

El presente estudio analiza el comportamiento del potencial consumidor de planes privados de ahorro y jubilación en Santo Domingo de los Tsáchilas, ciudad caracterizada por altos niveles de informalidad laboral (55%) y limitada cobertura previsional. Mediante un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal, se encuestó a 385 personas en edad económicamente activa, identificando variables socioeconómicas, demográficas y psicológicas que influyen en la decisión de contratar estos productos. Los resultados revelan que, aunque el 72,7% conoce la existencia de planes privados, solo el 29% posee uno. La principal motivación es la seguridad económica para la vejez (75,3%), mientras que las barreras más relevantes son la falta de información (36,4%) y los bajos ingresos (28,6%). La adopción es mayor entre empleados formales (46,4%) y personas con educación universitaria o de posgrado, evidenciando el rol clave de la estabilidad laboral y la educación financiera. En cuanto a preferencias, predomina el interés por planes con rentabilidad fija garantizada (37,7%), y los bancos son el canal de contratación más confiable (39%). Sin embargo, un 31,2% nunca ha ahorrado para su jubilación, lo que refleja la necesidad de fomentar el hábito del ahorro previsional. El estudio propone segmentar estrategias de marketing y educación financiera para tres perfiles: jóvenes profesionales, trabajadores informales precavidos y prejubilados planificadores, incorporando productos flexibles y accesibles. Asimismo, recomienda fortalecer la confianza en las instituciones mediante transparencia contractual y beneficios fiscales, así como integrar la oferta con programas laborales y herramientas digitales. Estos hallazgos aportan insumos para políticas públicas y estrategias empresariales orientadas a ampliar la cobertura y sostenibilidad del ahorro para la vejez en contextos de alta informalidad.

ADJUNTO PDF:	☒ SI	☐ NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-995275432	E-mail: sandyzavalasalda@gmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Jaime Samaniego López	
	Teléfono: +593-4- 2209207	
	E-mail: Jaime.samaniego@cu.ucsg.edu.ec	

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	